



ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+™

สายธาร สุขเมธอฉิม
โสภา ไทยลา
บัวระภา กลยনীย



งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+™

สายธาร สุขเมธอฉิม
โสภา ไทยลา
บัวระภา กลยณีย์



งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



The Information System for Service Quality Assessment of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Library Services Using LibQUAL+™



This Research is Funded by the Institute of Academic Resource and Information
Technology Rajamangala University of Technology Phra Nakhon
Fiscal Year 2013

ชื่อเรื่อง : ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+TM
ผู้วิจัย : สายธาร สุเมธธิตม, โสภา ไทยลา, บั้วระภา กลยณีย์
พ.ศ. : 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+TM 2) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+TM 3) เพื่อทราบข้อเสนอแนะ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-Acceptable Service level) ระดับบริการที่ต้องการได้รับ (Desire level of service) และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด (Perceived level of Service) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 196 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 73 คน และอาจารย์ จำนวน 121 คน รวมทั้งสิ้น 390 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการของห้องสมุด พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ อยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้น อยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และช่องว่างของบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้
3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุด พบว่า ด้านการให้บริการ ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุดได้แก่ หนังสือที่มีเนื้อหาตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และด้านสถานที่ ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ สถานที่คับแคบเกินไป ควรขยายพื้นที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : ระบบสารสนเทศ, บริการของห้องสมุด, LibQUAL+TM

Title : The Information System for Service Quality Assessment of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Library Services Using LibQUAL+™
 Researcher : Saitarn Sumethathikom, Sopa Thaila, Buarapha Kolyanee
 Year : 2013

Abstract

The purposes of this research are 1) to desired level of services University of Technology Phra Nakhon Library Using LibQUAL+™ 2) to evaluate the quality of services University of Technology Phra Nakhon Library Using LibQUAL+™ 3) to investigate the respondent's suggestions for improving the service quality of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Library.

This research survey by questionnaire topics showed that minimum-acceptable service level, desire level of service, and Perceived level of service. Questionnaires were collected 390 users from 191 undergraduate students, 73 graduate students and 121 teachers in University of Technology Phra Nakhon. Then data were analyzed by SPSS for Windows for percentage, mean and standard deviation The results revealed as follows;

1. The opinion of user about the services of the library, it was found that the minimum acceptable level and the perceived level of services were at a moderate level while the desired level of services were at a high level.

2. On basic of the services quality, it was found that mean of the perceived services was in zone of tolerance. The adequacy gap was positive. It meant that the services quality was acceptable. However, that was not precisely the respondent's expectation. The superiority gap was negative; it meant that quality of services did not equal the level of the respondent's expectation.

3. Their suggestions were 1) Affect of service; including there were no enough library staff 2) Information control; including there were the books whose contents match the subjects offered is minimal not enough demand 3) Library as place; including there were restrictive library. Should provide enough space for the number of active users .

Keyword : Information systems, library service, LibQUAL+™

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+TM ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยงบประมาณจากโครงการวิจัยสถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำเร็จลุล่วงได้ด้วย ความช่วยเหลือและสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งและขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์นิวัตร จารุวาระกุล ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการวิจัยครั้งนี้ เป็นอย่างดี และหวังว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2556



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพประกอบ	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ระบบสารสนเทศ	10
คุณภาพบริการ	14
การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด	20
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด	30
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
3 วิธีดำเนินการวิจัย	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	68
ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร ประกอบด้วยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการ ที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง	69
ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่าง ของบริการที่เพียงพอ และ ช่องว่างของบริการระดับสูง	78
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	88
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	91
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	91
วิธีดำเนินการวิจัย	91
การเก็บรวบรวมข้อมูล	92
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	93
สรุปผลการวิจัย	94
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	102
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	109
ประวัติย่อผู้ทำวิจัย	123

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหาร	12
2 ตัวอย่างรูปแบบแบบสำรวจ LibQUAL+ TM	38
3 แสดงรายละเอียดที่ตั้งและคณะที่ให้บริการของห้องสมุดสาขา	45
4 แสดงจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและระยะเวลาที่ให้ยืมตามประเภทสมาชิก	46
5 แสดงกำหนดระยะเวลาการให้บริการ	46
6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ	68
7 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	70
8 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในระดับที่คาดหวังว่าจะได้รับ	72
9 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในระดับบริการที่ได้รับจริง	73
10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็นระดับบริการต่ำสุด ที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง	75
11 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้ทั้งหมด	78
12 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อย ของผู้ใช้ทั้งหมด	80
13 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ทั้งหมด	81
14 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหา น้อยของผู้ใช้ทั้งหมด	82
15 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ทั้งหมด	83
16 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงจากมากไปหาน้อยของผู้ใช้ทั้งหมด	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็นขอบเขตที่ยอมรับได้ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง	86
18	สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	88



สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 ตัวแบบการประเมินของออร์	26
2 แสดงขอบเขตของการยอมรับ	40
3 แสดงช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	41
4 แสดงช่องว่างของบริการระดับสูง	42
5 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	44
6 แสดงระดับคุณภาพบริการในปัจจัยด้านการให้บริการเป็นรายข้อ	76
7 แสดงระดับคุณภาพบริการในปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศเป็นรายข้อ	77
8 แสดงระดับคุณภาพบริการในปัจจัยด้านสถานที่เป็นรายข้อ	77
9 แสดงผลการประเมินคุณภาพบริการในแต่ละปัจจัยเป็นรายข้อ	87



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุด คือ แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินงานและบริหารงานต่างๆ โดยจัดทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นระบบแยกตามหมวดหมู่ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความสะดวกสามารถสืบค้นได้ง่าย ตรงกับความต้องการ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมีรูปแบบการให้บริการหลายประเภท สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน เรื่อง โครงสร้างและการบริหารไว้ คือ ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดมหาวิทยาลัย (วาณี ฐานวงศ์ศานติ, 2543) ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยถือว่าเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่สำคัญที่สุด มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และตลอดชีวิต ดังนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาระดับสูง ต้องทำการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพและประสิทธิภาพอยู่เสมอ ให้มีความทันสมัย เหมาะสมและสอดคล้องกับภาวะสังคมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีความพร้อมต่อการประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด

คุณภาพการบริการเป็นแนวความคิดของธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากที่ผู้ผลิตสินค้าและบริการทั้งหลายไม่อาจนิ่งเฉยละเลยได้ การจัดบริการควรจัดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเมื่อรับบริการไปแล้ว เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเกิดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าก็พึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, 2000) ซึ่งแนวคิดนี้ได้เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของบริการ มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการนี้ได้ถูกนำมาใช้ในวงการห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

จากการประเมินคุณภาพการบริการ โดยประยุกต์ใช้มาตรฐานและเครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด ที่มุ่งเน้นการศึกษาคุณภาพบริการ 3 ประเด็น คือ การบริหารจัดการองค์กร ทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งมีมาตรฐานและมีเครื่องมือการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น TQM (Total Quality Management), ISO 11620, ISO 9000 เป็นต้น แต่เครื่องมือเหล่านี้เน้นการวัดคุณภาพจากปริมาณหรือจำนวนทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐานที่กำหนดและวัดผลการดำเนินงานของสถาบัน ดังนั้น เพื่อให้สามารถประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพห้องสมุดขึ้นมาโดยเฉพาะ คือ LibQUAL+TM

LibQUAL+TM คือแบบประเมินคุณภาพห้องสมุดซึ่งได้รับการพัฒนามาจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยเริ่มต้นจากด้านการตลาดมุ่งเน้นไปที่มุมมองของลูกค้าในด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ (Gronroos, 1990, Berry and Parasuraman, 1990) ปี 1985 Parasuraman, Zeithaml และ Berry ได้พัฒนารูปแบบการบริการที่เกี่ยวข้องปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการ และช่องว่าง (Gap) หรืออุปสรรคที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามความหวังของลูกค้า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง ซึ่งวัดโดยเครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL โดยจะมีข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ ครอบคลุมประเด็นคุณภาพบริการ 5 ปัจจัย ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ โดยคำถามแต่ละข้อจะใช้วัดระดับความคาดหวังที่ผู้ประเมินต้องการและระดับความคาดหวังที่ผู้ประเมินได้รับจริงจากสถาบันหรือหน่วยงานนั้นๆ ในปี ค.ศ. 1995 SERVQUAL ถูกเริ่มนำมาใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M (TAMU) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดย Cook, Heath & Thompson ปัจจัยบริการถูกปรับลงเป็น 3 ปัจจัย ในปี ค.ศ. 1999 ห้องสมุดมหาวิทยาลัย Texas A&M ได้เสนอรูปแบบการประเมินนี้แก่สมาคมวิจัยห้องสมุด หรือ ARL (Associate of Research Libraries) และได้เกิดการพัฒนาปรับปรุงเครื่องมือขึ้นใหม่ ใช้ชื่อว่า LibQUAL+TM โดยมีห้องสมุดเข้าร่วมโครงการในระยะแรก 13 แห่ง เริ่มต้นด้วยการกำหนดคุณภาพของห้องสมุดเป็น 5 ปัจจัย และทำการสำรวจผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบสำรวจที่มีข้อคำถามสะท้อนคุณภาพของทุกปัจจัย ปี ค.ศ. 2002 ปรับลดปัจจัยใหม่เหลือ 4 ปัจจัย และ ปี ค.ศ. 2003 คุณภาพบริการถูกปรับลงเหลือ 3 ปัจจัย ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ (มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ, 2555) ในปัจจุบัน ปี ค.ศ. 2009 (Davis and Kyriallidou, 2009) ได้ให้ลักษณะข้อคำถามของแบบสำรวจ LibQUAL+TM ประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถาม 22 ข้อ ครอบคลุมปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Library as place) การควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (Information control) ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถาม 11 ข้อ ที่เพิ่มขึ้นเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับทักษะ

ทางสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ความพึงพอใจของผู้ใช้ทั่วไป จำนวน 3 ข้อ และการใช้ห้องสมุด จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งสิ้น 33 ข้อ (ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง, 2552) การใช้เครื่องมือนี้เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดถือได้ว่าเป็นการประเมินที่ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง รวมทั้งได้ทราบถึงจุดที่ผู้ใช้ต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง จึงเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในฐานะที่เป็นห้องสมุดระดับอุดมศึกษา แห่งหนึ่งที่ทำให้บริการมาเป็นระยะเวลายาวนานนับตั้งแต่ก่อตั้งมหาวิทยาลัย มีการพัฒนาบริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด และได้มีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดเป็นประจำทุกปีแล้วก็ตาม แต่ยังไม่เคยมีการใช้แนวคิดด้านการตลาดมาศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการโดยให้ผู้ใช้เป็นผู้ประเมิน ทำให้ผู้วิจัยและคณะมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+TM เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาในการใช้บริการที่ครอบคลุมทั้ง 3 ปัจจัยชี้ให้เห็นชัดเจนถึงคุณภาพการบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้บริการว่าเป็นอย่างไร และควรมีการปรับปรุงในเรื่องใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้นี้ไปใช้ในการตัดสินใจ ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นองค์กรคุณภาพ เนื่องมาจากการบริการที่ดีมีคุณภาพเท่านั้นที่จะช่วยปรับภาพลักษณ์และคุณค่าของห้องสมุดให้เป็นที่ประจักษ์ (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2546)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+TM
2. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+TM
3. เพื่อทราบข้อเสนอแนะ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา

2556 จำนวน 9 คณะ รวมทั้งสิ้น 13,343 คน แบ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 12,367 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 434 คน และอาจารย์จำนวน 542 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 9 คณะ ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเป็นผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และได้ Login เข้าสู่ระบบเพื่อทำแบบสอบถาม online เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางการหาขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Yamane, Taro. 1970) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 (หรือระดับความเชื่อมั่น 95%) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 9 คณะจำนวนทั้งสิ้น 390 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาทำแบบสอบถาม online ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 196 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 73 คน และอาจารย์จำนวน 121 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

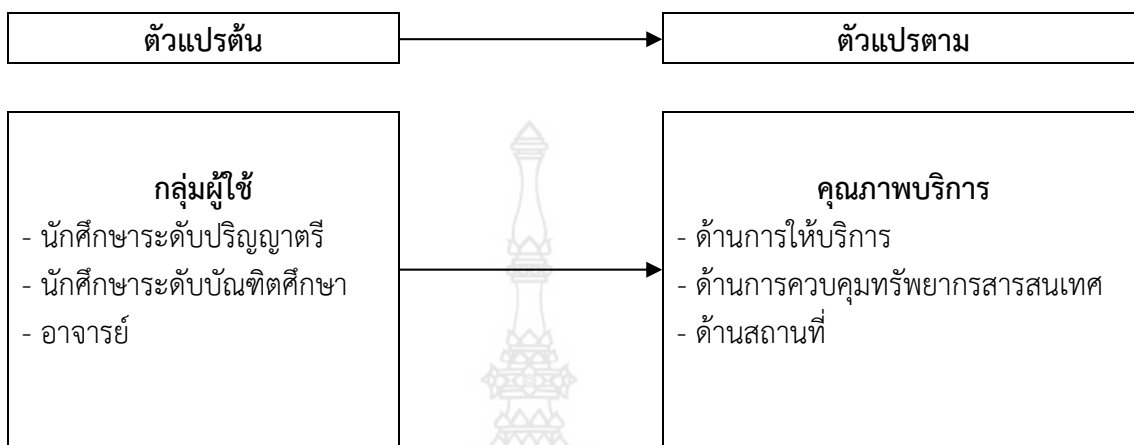
- อาจารย์
- นักศึกษาระดับปริญญาตรี
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- ด้านการให้บริการ (Affect of service)
- ด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (Information control)
- ด้านสถานที่ (Library as place)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ใช้แนวการประเมินของ LibQUAL+™ ซึ่งประกอบด้วย การประเมินคุณภาพการบริการ 3 ปัจจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับบริการและคุณภาพบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย
 - 1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - 1.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - 1.3 อาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. LibQUAL+™ หมายถึง แบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็มเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดการรับรู้ ความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่
3. ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการของห้องสมุด หมายถึง ลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้านซึ่งวัดโดยใช้ LibQUAL+™ ประกอบด้วย
 - 3.1 ด้านการให้บริการ (Affect of service) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ

ของห้องสมุด เช่น การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และความน่าเชื่อถือจากการได้รับบริการของห้องสมุด

3.2 ด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (Information control) หมายถึง ความสามารถของผู้ใช้ในการเข้าถึงและนำสารสนเทศไปใช้ได้อย่างอิสระ โดยที่ผู้ใช้สามารถควบคุมการเข้าถึงสารสนเทศในรูปแบบต่างๆได้ตามต้องการ

3.3 ด้านสถานที่ (Library as place) หมายถึง ลักษณะต่างๆด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เช่น การจัดบริเวณห้องสมุด สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายภายในห้องสมุด สภาพแวดล้อมที่ให้ความรู้สึกสะดวกสบายสำหรับการศึกษาค้นคว้าหรือทำงาน เป็นต้น

4. ระดับบริการของห้องสมุด หมายถึง ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการของห้องสมุด โดยครอบคลุมปัจจัยที่แสดงถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้านของ LibQUAL+TM ประกอบด้วย

4.1 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจ แต่ก็สามารถยอมรับได้

4.2 ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายถึง (Desired level of service) ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่คาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดว่าสมควรจะได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้

4.3 ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived level of service) หมายถึง ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้รับตามสภาพที่เป็นจริง โดยการติดต่อขอใช้ การมองเห็น การสัมผัส และรู้สึกได้

5. คุณภาพบริการของห้องสมุด หมายถึง การตรวจสอบคุณภาพบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากช่องว่างหรือขอบเขตที่เกิดขึ้นระหว่างระดับบริการต่างๆ ซึ่งช่องว่างหรือขอบเขตจะชี้ให้เห็นถึงคุณภาพบริการ ดังนี้

5.1 ขอบเขตการยอมรับ (Zone of tolerance) หมายถึง ช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงเป็นรายข้อรายปัจจัย โดยฮิลล์ (Hill, 2000 อ้างถึงเกวลี จันทรทัตมา, 2549) กล่าวว่า เป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ 2 นัย คือ

5.1.1 กรณีที่ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่หากอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้น ยังไม่ตรงกับความต้องการ และหากระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่

เหนือกว่าขอบเขตการยอมรับ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ เพราะเป็นบริการที่อยู่เหนือระดับความต้องการ

5.1.2 ถ้าช่วงของขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะกว้าง หมายถึง ผู้ใช้สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้มาก ซึ่งเป็นลักษณะความยืดหยุ่นทางความคิดในการรับบริการของผู้ใช้จากห้องสมุดโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น หากช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ หมายถึง ผู้ใช้ให้ความสำคัญกับบริการของห้องสมุดนั้นเป็นพิเศษ สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้น้อย โดยผู้ใช้อาจจะมีความมั่นใจว่าห้องสมุดสามารถเตรียมการบริการให้ตรงตามที่ต้องการได้ ดังนั้นห้องสมุดต้องให้ความเอาใจใส่ต่อบริการเหล่านั้นเป็นพิเศษและเป็นสัญญาณที่เตือนให้ห้องสมุดได้ทราบว่ามีผู้ใช้มีความคาดหวังต่อบริการนั้นๆเป็นอย่างมากกว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตน

5.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (Adequacy gap) หมายถึง ช่วงของบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายชื่อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

5.2.1 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก (Adequacy gap positive) หมายถึง ช่วงของบริการที่เพียงพออยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือใกล้เคียงคาดหวังไว้ ลักษณะของช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก ยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

5.2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงลบ (Adequacy gap negative) หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดย เบลันติ และคนอื่นๆ (Bellanti, et al. 2004 อ้างถึงเกรลิ จันท์ระตะมา, 2549) อธิบายว่าช่องว่างประเภทนี้หากมีความกว้างมากเท่าไรยิ่งแสดงถึงความขัดแย้งระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขบริการนั้นๆอย่างเร่งด่วน ดังนั้น ลักษณะของช่องว่างประเภทนี้หากแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นควร จะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

5.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority gap) หมายถึง ช่องว่างของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

5.3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก (Superiority gap positive) หมายถึง ช่องว่างของบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากว่าถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงยังอยู่ห่างกับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า ผู้ใช้ได้รับบริการนั้นๆ ที่เหนือความต้องการหรือเหนือความคาดหวังไว้เป็นอย่างมาก

5.3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ (Superiority gap negative) หมายถึง ช่องว่างของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบยิ่งแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบสารสนเทศการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+TM ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมขึ้นโดยได้แบ่งเนื้อหาของเอกสารและงานวิจัยออกเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ
 - 1.2 ประเภทของระบบสารสนเทศ
2. คุณภาพบริการ
 - 2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ
 - 2.2 ลักษณะของการบริการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด
 - 3.1 ความหมายและวัตถุประสงค์
 - 3.2 พัฒนาการของการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด
 - 3.3 แนวทางในการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด
 - 3.4 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด
 - 3.5 วิธีการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ
4. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด
 - 4.1 SERVQUAL
 - 4.2 LibQUAL+TM
5. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 - 5.1 ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในต่างประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยในประเทศ

1. ระบบสารสนเทศ

ในปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานในหน่วยงานต่างๆมากมาย ซึ่งมีผลทำให้การทำงานในองค์กรหรือหน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้เราจะมีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงานแล้ว สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ ข้อมูลสารสนเทศต่างๆที่จะนำมาทำการประมวลผล โดยการป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์และให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำการประมวลผลเพื่อให้ได้เป็นสารสนเทศออกมา ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เรียกว่า ระบบสารสนเทศ

1.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้มากมาย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ให้คำอธิบายไว้ว่า ระบบ หมายถึง กลุ่มของสิ่งซึ่งมีลักษณะประสานเข้าเป็นสิ่งเดียวกันตามหลักแห่งความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันด้วยระเบียบของธรรมชาติหรือหลักเหตุผลทางวิชาการ สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร การแสดงหรือชี้แจงข่าวสารข้อมูลต่างๆ

สุชาติ กิระนันท์ (2541) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และ ผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์ และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ เป็นการนำองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันมาใช้ในการรวบรวม บันทึก ประมวลผล แจกจ่าย สารสนเทศ เพื่อใช้ในการวางแผนและสนับสนุนการตัดสินใจ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร ในการทำงานของระบบ สารสนเทศประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และ การนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ระบบสารสนเทศอาจจะมีการสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินและปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศอาจจะเป็นระบบที่ประมวลผลด้วยมือ (Manual) หรือระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ (Computer-based information system –CBIS) (Laudon & Laudon, 2001)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บข้อมูล และประมวลผลเป็นสารสนเทศ และระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ต้องอาศัยฐานข้อมูล (CIS 105 – Survey of Computer Information Systems, n.d.)

ดังนั้น สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ คือ ระบบของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล โดยอาศัยบุคคลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับงานหรือภารกิจแต่ละอย่าง ซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจถูกต้อง แม่นยำยิ่งขึ้น

1.2 ประเภทของระบบสารสนเทศ

ปัจจุบันจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร กับระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศชัดเจนมากขึ้น และเนื่องจากการบริหารงานในองค์กรมีหลายระดับ กิจกรรมขององค์กรแต่ละประเภทอาจจะแตกต่างกัน ดังนั้นระบบสารสนเทศของแต่ละองค์กรอาจแบ่งประเภทแตกต่างกันออกไป (สุชาติ กิระนันท์, 2541) ถ้าพิจารณาจำแนกระบบสารสนเทศตามการสนับสนุนระดับการทำงานในองค์กร จะแบ่งระบบสารสนเทศได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (Laudon & Laudon, 2001)

1.2.1 ระบบสารสนเทศสำหรับระดับปฏิบัติการ (Operational – level systems) ช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติงานพื้นฐานและงานทำรายการต่างๆขององค์กร เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการขาย การควบคุมวัสดุของหน่วยงาน เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยการดำเนินงานประจำแต่ละวัน และควบคุมรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น

1.2.2 ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ชำนาญการ (Knowledge-level systems) ระบบนี้สนับสนุนผู้ทำงานที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับข้อมูล วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยให้มีการนำความรู้ใหม่มาใช้ และช่วยควบคุมการไหลเวียนของงานเอกสารขององค์กร

1.2.3 ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Management – level systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตรวจสอบ การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารงานของผู้บริหารระดับกลางขององค์กร

1.2.4 ระบบสารสนเทศระดับกลยุทธ์ (Strategic-level system) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยการบริหารระดับสูง ช่วยในการสนับสนุนการวางแผนระยะยาว หลักการของระบบ คือ ต้องจัดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับความสามารถภายในที่องค์กรมี เช่น ในอีก 5 ปีข้างหน้าองค์กรจะผลิตสินค้าใด

สุชาติ กิระนันท์ (2541) และ Laudon & Laudon (2001) ได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหารระดับต่างๆไว้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของปฏิบัติงาน/ผู้บริหาร

ประเภทของระบบสารสนเทศ (สุชาติ กิระนันท์, 2541)	ประเภทของระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2001)
1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems)	1. Transaction Processing System - TPS
2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems)	2. Knowledge Work -KWS and office Systems
3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems)	
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems)	3. Management Information Systems - MIS
5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)	4. Decision Support Systems - DSS
6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems)	5. Executive Support System - ESS

- ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems - TPS) เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำ ทำการบันทึกจัดเก็บ ประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานแทนการทำงานด้วยมือ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำการสรุปข้อมูลเพื่อสร้างเป็นสารสนเทศ ระบบประมวลผลรายการนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นระบบที่เชื่อมโยงกิจการกับลูกค้า ตัวอย่าง เช่น ระบบการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน ระบบการฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ในระบบต้องสร้างฐานข้อมูลที่จำเป็น ระบบนี้มักจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานประจำได้ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักจะอยู่ในรูปของ รายงานที่มีรายละเอียด รายงานผลเบื้องต้น

- ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems- OAS) เป็นระบบที่สนับสนุนงานในสำนักงาน หรืองานธุรการของหน่วยงาน ระบบจะประสานการทำงานของบุคลากรรวมทั้งกับบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานอื่น ระบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร โดยการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการพิมพ์ การติดต่อผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้นผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของเอกสาร กำหนดการ สิ่งพิมพ์

- ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems - KWS) เป็นระบบที่ช่วย

สนับสนุนบุคลากรที่ทำงานด้านการสร้างความรู้เพื่อพัฒนาการคิดค้น สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริการใหม่ ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน หน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนให้การพัฒนาก่อตัวขึ้นได้โดยสะดวก สามารถแข่งขันได้ทั้งในด้านเวลา คุณภาพ และราคา ระบบต้องอาศัยแบบจำลองที่สร้างขึ้น ตลอดจนการทดลองการผลิตหรือดำเนินการ ก่อนที่จะนำเข้ามาดำเนินการจริงในธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของ สิ่งประดิษฐ์ ตัวแบบ รูปแบบ เป็นต้น

- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems- MIS) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับกลางใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการ และการควบคุม ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบประมวลผลรายการเข้าด้วยกัน เพื่อประมวลและสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการบริหารงาน ตัวอย่าง เช่น ระบบบริหารงานบุคลากร ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของรายงานสรุป รายงานของสิ่งผิดปกติ

- ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems – DSS) เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจสำหรับปัญหา หรือที่มีโครงสร้างหรือขั้นตอนในการหาคำตอบที่แน่นอนเพียงบางส่วน ข้อมูลที่ใช้ต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจการและภายนอกกิจการประกอบกัน ระบบยังต้องสามารถเสนอทางเลือกให้ผู้บริหารพิจารณา เพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น หลักการของระบบ สร้างขึ้นจากแนวคิดของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยการตัดสินใจ โดยให้ผู้ใช้ได้ตอบโดยตรงกับระบบ ทำให้สามารถวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาได้ โดยอาศัยประสบการณ์และความสามารถของผู้บริหารเอง ผู้บริหารอาจกำหนดเงื่อนไขและทำการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่างๆ ไปจนกระทั่งพบสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุด แล้วใช้เป็นสารสนเทศที่ช่วยตัดสินใจ รูปแบบของผลลัพธ์ อาจอยู่ในรูปของ รายงานเฉพาะกิจ รายงานการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจ การทำนาย หรือ พยากรณ์เหตุการณ์

- ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System - EIS) เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่กำหนดแผนระยะยาว และเป้าหมายของกิจการ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลภายนอกกิจกรรมเป็นอย่างมาก ยิ่งในยุคปัจจุบันที่เป็นยุค Globalization ข้อมูลระดับโลก แนวโน้มระดับสากลเป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันของธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของการพยากรณ์/การคาดการณ์

ถึงแม้ว่าระบบสารสนเทศจะมีหลายประเภท แต่องค์ประกอบที่จำเป็นของระบบสารสนเทศทุกประเภท ก็คือต้องประกอบด้วยกิจกรรม 3 อย่างตามที่ Laudon & Laudon (2001) ได้กล่าวไว้ คือ ระบบต้องมีการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลของข้อมูล

สุชาติ กิระนันท์ (2541) สรุปไว้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรนั้นเป็นสิ่งท้าทายผู้บริหารเป็นอย่างมาก การที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและ

ผู้รับผิดชอบการพัฒนาระบบ ต้องร่วมกันตัดสินใจอย่างรอบคอบ เพราะการนำระบบสารสนเทศมาใช้อาจจะกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานและการบริหารที่เป็นอยู่ หรืออาจจะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

2. คุณภาพบริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นแนวความคิดของธุรกิจสมัยใหม่ที่มีความสำคัญมากที่ผู้ผลิตสินค้าและบริการทั้งหลายไม่อาจจะเลยหรือเพิกเฉยได้ คำว่า “คุณภาพบริการ” (Service quality) ได้มีผู้ให้ความหมายและคำนิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ให้คำอธิบายไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ บริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่างๆ

จินดารัตน์ เบอรพันธุ์ (2543) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ อันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ และลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ

ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐพงษ์ (2549) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

อัมรัตน์ อนวัช (2552) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การจัดและส่งมอบบริการที่ดี และเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อสนองความต้องการและให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้นๆซึ่งผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินใจโดยจะนำประสบการณ์จากการได้รับจริงมาเปรียบเทียบกับความคาดหวัง

นายิกา เดิดขุนทด (2555) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้ หากจะกล่าวให้ชัดเจน คุณภาพบริการ หมายถึง ความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างการรับรู้ของลูกค้ากับความคาดหวังที่มีต่อบริการของลูกค้า

พาราสุรามาน, เบอร์รี่ และ ซีทฮามล์ (Parasuraman; Berry; & Zeithaml, 1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า พาราสุรามานและคณะยังได้กล่าวถึงการประเมินคุณภาพบริการว่า “การประเมินคุณภาพการบริการของลูกค้านี้นั้นยากกว่าการประเมินคุณภาพของสินค้า” การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินรวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับสำหรับคุณภาพบริการในแง่ของห้องสมุดได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จินดารัตน์ เบอรพันธุ์ (2543) กล่าวว่า คุณภาพบริการควรมีลักษณะสอดคล้องกับคำจำกัดความดังต่อไปนี้

1. เป็นบริการที่มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้
2. เป็นบริการที่สามารถให้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
3. เป็นบริการที่สามารถบำบัดความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้ในระดับที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจและประทับใจ

องค์ประกอบสำคัญของคุณภาพบริการอาจมองได้หลายแง่มุม ขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการและบริบทของสังคม จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการของ Professor Berry และคณะ พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการประกอบด้วย 10 ปัจจัยคือ (Berry, Parasuraman and Zeithaml, 1993)

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจในด้านความถูกต้อง และความสม่ำเสมอของการให้บริการ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้ใช้ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการอย่างเชี่ยวชาญ และเหมาะสมกับผู้ใช้งาน
4. การเข้าถึง (Access) หมายถึง ความสะดวกสำหรับผู้ใช้ในการใช้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการทั้งในด้านเวลา สถานที่ และขั้นตอนในการใช้บริการ
5. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ เคารพนบอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติ และความมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ

6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความชัดเจนและความสมบูรณ์ในการสื่อความกับผู้ใช้

7. ความเป็นที่เชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือในตัวผู้ให้บริการและแหล่งบริการสารสนเทศในด้านชื่อเสียงขององค์กร ความพร้อมในการให้บริการและคุณลักษณะหรือมาตรฐานของบริการ

8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายและความเสี่ยงต่าง ๆ เมื่อใช้บริการ

9. ความเข้าใจ (Customer understanding) หมายถึง ความเข้าใจ หรือการรู้จักผู้ใช้บริการ การรู้จักเอาใจผู้ใช้แต่ละคนมาใส่ใจตน

10. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ส่วนของบริการที่สามารถสัมผัสได้ หรือรับรู้ได้ทางกายภาพ ซึ่งจะเป็นปัจจัยคาดการณ์คุณภาพในงานบริการได้อย่างถูกต้อง

กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการ คือ การจัดและส่งมอบบริการที่ดี และเหมาะสมให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น ซึ่งผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินโดยจะนำประสบการณ์จากการบริการที่ได้รับจริงมาเปรียบเทียบกับความคาดหวัง โดยเชื่อว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่มาของการบริการที่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะต้องมีความเข้าใจว่าผู้ใช้บริการคือใครและมีความต้องการอย่างไร เพื่อสามารถให้บริการได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หากบริการที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังหรือเหนือกว่าที่คาดหวังย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังย่อมสร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเช่นกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติของผู้ใช้บริการแต่ละคน

2.2 ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) ได้อธิบายลักษณะสำคัญของบริการ 4 ประการ ไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ คือ ไม่สามารถมองเห็นได้ ไม่มีตัวตน ไม่สามารถใช้สัมผัสใด ๆ เพื่อพิจารณาตัวบริการก่อนการตัดสินใจรับบริการ เพื่อลดความไม่แน่ใจดังกล่าว ผู้ใช้บริการจึงหันไปพิจารณาสัญญาณ หรือหลักฐานที่แสดงออกว่าบริการมีคุณภาพโดยดูจากสิ่งต่อไปนี้

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เช่น ห้องสมุดมีบรรยากาศที่เรียบง่ายน่าเข้ามาศึกษาค้นคว้า เป็นต้น

1.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ

1.3 เครื่องมือเครื่องใช้ (Equipment) อุปกรณ์ภายในห้องสมุดจะต้องมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อในการประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดจะทำให้ผู้ใช้บริการรับทราบเกี่ยวกับบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น

1.5 สัญลักษณ์ (Symbol) คือ ชื่อเสียงของห้องสมุดในด้านที่จะทำให้ผู้ใช้บริการจดจำได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการบริการ ซึ่งต้องให้ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการนั้นๆ ได้ การผลิตหรือการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการให้บริการ ซึ่งแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้า แล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องแก่ผู้ใช้บริการตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมผู้ให้บริการให้มีมนุษยสัมพันธ์ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ผู้ใช้บริการ โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การสำรวจข้อมูลของผู้ใช้บริการ และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทัน หรือไม่มีผู้ใช้บริการ

สำหรับห้องสมุดนั้น ลักษณะบริการในปัจจุบันจะเหมือนกับทางด้านธุรกิจ เนื่องจากได้มองการบริการของห้องสมุดในแง่ของธุรกิจบริการมากขึ้น เพราะภารกิจหลักของห้องสมุดคือ “การบริการ” นั้นหมายถึงว่า ผู้ใช้บริการได้เปรียบเสมือนลูกค้าหรือผู้บริโภคที่ห้องสมุดต้องเอาใจใส่และสร้างความพึงพอใจ โดยยึดถือผู้ใช้เป็นหัวใจสำคัญของการบริการภายในห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดส่วนใหญ่ยังได้นำเอาหลักการและเทคนิคทางการตลาดมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของตน (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข, 2550)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

รีฟส์ และ เบตনার (Heron, P., Nitecki, D. A., & Altman, E. 1999) ได้อธิบายถึงเกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพบริการไว้ 4 ประการ คือ

1. ความยอดเยี่ยม (Excellence) คือ การบริการที่ยึดถือตามมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ และความสำเร็จอย่างสูงนั้นถือว่าการวัดที่ยากลำบาก เนื่องจากคุณสมบัติของความยอดเยี่ยมนั้นย่อมมีการเปลี่ยนแปลงและความเพียงพอของผู้ใช้นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการแสดงถึงความยอดเยี่ยม
2. คุณค่า (Value) คุณค่าเป็นสิ่งที่สลับซับซ้อนและไม่มีตัวตน จึงเป็นการยากที่จะวัดออกมาทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ การตัดสินคุณค่าของแต่ละบุคคล
3. การปฏิบัติตามข้อกำหนด (Conformance to specifications) ซึ่งการกระทำดังกล่าวก็เพื่อการปรับปรุงคุณภาพโดยช่วยลดความผิดพลาด และข้อบกพร่องต่าง ๆ นอกจากนั้นยังช่วยทำให้การประเมินผลง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ใช้บริการไม่ได้ตระหนักในรายละเอียดของข้อกำหนดเหล่านั้นแม้ว่าจะมีการให้ความใส่ใจในรายละเอียดของข้อกำหนดรวมถึงความไม่เหมาะสมในบริการ
4. การตอบสนองความคาดหวัง และ/หรืออยู่เหนือความคาดหวัง (Meeting and/or exceeding expectations) เป็นการลดความผิดพลาดหรือเป็นการป้องกันความผิดพลาด อันนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ ช่วยทำให้สามารถประเมินผลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพบริการนี้มองไปที่ความคาดหวังและการประเมินบริการจากมุมมองของผู้ใช้

ปัจจุบัน “คุณภาพบริการ” เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจ หน่วยงาน และสถาบันต่าง ๆ คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจบริการ หากธุรกิจใดสามารถผลิตสินค้าหรือจัดบริการที่มีคุณภาพ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น ๆ และกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป สำหรับสิ่งที่ลูกค้าส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการประกอบด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2544)

1. ความมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และคำบอกต่อเกี่ยวกับหน่วยงาน/องค์กร
2. ลักษณะ กิริยามารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ
3. ตราสินค้า ชื่อ ประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้า/บริการ
4. ราคาค่าบริการ
5. มาตรฐานของคุณภาพที่ลูกค้าตั้งไว้
6. การรับประกันคุณภาพที่ลูกค้าจะได้รับ
7. ประสบการณ์จากการใช้บริการของลูกค้า โดยเคยใช้มาก่อน หรือมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เป็นธุรกิจแบบเดียวกัน

การสร้างให้เกิดคุณภาพบริการต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน โดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า ความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า รวมทั้งความคาดหวังและประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันของลูกค้า เพื่อนำมาสร้างองค์ประกอบในการให้บริการ และจัดความสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจมาใช้บริการ และส่งมอบบริการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะเกิดความรู้สึกได้ว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพแล้วก็จะมีการบอกกล่าวปากต่อปาก และเมื่อเกิดความประทับใจก็จะทำให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพของบริการเกิดขึ้น

สำหรับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพบริการมีดังต่อไปนี้
(จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540)

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้ให้บริการเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้บริภคการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมาใช้บริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกัน ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการดังกล่าว

2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) ผู้ใช้บริการมักมีความคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง พื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความคาดหวัง และให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจหากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ส่วนใหญความคาดหวังของผู้ใช้บริการมักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้บริการต้องการภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถตอบสนองบริการได้อย่างฉับพลันทันทีก็จะทำให้ผู้บริการชอบใจและรู้สึกประทับใจ

4. ความมีคุณค่าของบริการ (Value) คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบและแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งทีผู้บริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้ใช้บริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกัน นับเป็นหลักของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกียรติผู้ใช้บริการตลอดเวลา

6. ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติยาตอบสนอง และความประทับใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบ และปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า คุณภาพบริการสามารถบ่งบอกถึงความเป็นเลิศของบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย อีกทั้งต้องได้รับประโยชน์สูงสุด เป็นการบริการที่จัดมีความสอดคล้องหรือสามารถตอบสนองตามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยคุณภาพคือการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการ โดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ

3. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

สิ่งสำคัญซึ่งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องรับรู้ร่วมกันก็คือ คุณภาพการบริหารที่ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินนั้นว่าการบริการเป็นไปตามความคาดหวังของตนหรือไม่ หากการบริการเป็นไปตามความคาดหวังก็จะส่งผลให้เกิดความประทับใจในการบริการ ดังนั้น จึงต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการเพื่อให้ได้รับทราบถึงสิ่งที่คุณใช้บริการคาดหวัง และจัดให้มีบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3.1 ความหมายและวัตถุประสงค์

แลงคาสเตอร์ (Lancaster. 1993) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินไว้ว่าการประเมินเป็นการวัดคุณค่าของกิจกรรมหรือวัตถุประสงค์ โดยการประยุกต์ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ที่เป็นสาขาหนึ่งของการศึกษาช่วยในการตัดสินใจว่ากิจกรรมดำเนินไปได้ดีเพียงใด หรือเป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อตัดสินใจเลือกหนทางที่ทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการมากที่สุด

การประเมินเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการตัดสินใจหรือต้องพิจารณาว่าสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีคุณค่าหรือไม่ ซึ่งการประเมินจะประกอบด้วยเปรียบเทียบ “สิ่งที่

เป็นอยู่” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” และถือว่าการประเมินเปรียบเทียบแบบฝึกหัดของการวินิจฉัยตัดสิน (พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์, 2535: 33; อ้างอิงจาก Van House; et al. 1990. Measuring Academic Library Performance.) การประเมินจึงต้องมีหลักหรือกระบวนการ เพื่อช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสม ถูกต้อง และสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พร้อมกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้และหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน การประเมินคุณภาพบริการจะพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ และทำในลักษณะที่สามารถตรวจสอบ ประเมินค่า หรือให้หน่วยคะแนนหรือระดับความรู้สึกพึงพอใจ หรือในลักษณะอื่นที่เป็นที่ยอมรับได้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543) โดยประเมินตลอดระยะเวลาที่ลูกค้าใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ ฉะนั้น การประเมินจึงประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้ (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ, 2537)

1. การวัดหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การกำหนดหาสภาพที่แท้จริงของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาศัยหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นที่ยอมรับคือ การระบุความหมายของประสิทธิภาพที่จะใช้เป็นพื้นฐานของการประเมินประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากระดับที่ดำเนินงานนั้น สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. เกณฑ์หรือมาตรฐาน หมายถึง เป้าหมายหรือความต้องการที่กำหนดว่าสิ่งนั้นดีเหมาะสมจะต้องมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างไร เกณฑ์หรือมาตรฐานนี้เองจะเป็นบรรทัดวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

3. การตัดสิน หมายถึง การวินิจฉัย ประเมินค่า โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ ใช้เกณฑ์เป็นเครื่องมือบ่งชี้ว่าสิ่งนั้นดี มีความเหมาะสมเพียงใด เป็นการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เป็นอย่างอยู่และสิ่งที่ควรจะเป็น

ดังที่กล่าวมาทั้งหมด จึงสรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพบริการจึงหมายถึง การวัด หรือการตัดสินคุณค่าของบริการมาตรฐานที่เป็นอุดมคติ และระดับการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับซึ่งอาจจะดูจากเกณฑ์มาตรฐาน หรือความคิดเห็นของบุคคล คุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรู้สึกจากการได้รับบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ผู้รับบริการได้รับกับบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือต้องการ ซึ่งหากผลของการประเมินนั้นปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเป็นบริการที่ตนได้รับนั้นตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการแล้ว ก็แสดงว่าบริการนั้นมีคุณภาพห้องสมุดสามารถประเมินคุณภาพได้เองจากการประเมิน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ความล้มเหลว

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2536) และชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. (2537) ได้อธิบายถึงการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ดังนี้

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานว่าบริการสาธารณสุขที่ให้บริการนั้นควรมีผลงานระดับใด โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ถ้าผลปรากฏว่าต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ก็ต้องมีการปรับปรุงบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบผลงานของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือบริการหลาย ๆ อย่างโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่เหมือนกัน เช่น การเปรียบเทียบการจัดเอกสารให้พร้อมบริการของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือการใช้คำถามชุดมาตรฐานเปรียบเทียบผลงานบริการตอบคำถาม เป็นต้น
3. เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของบริการหรือวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า
4. เพื่อหาว่าจุดใดที่ทำให้บริการล้มเหลวหรือไม่เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อปรับปรุงแก้ไข ยกระดับงานให้ดีขึ้น
5. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะให้บริการบางประเภทต่อไปหรือหยุดให้บริการ

3.2 พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

คุณภาพบริการเป็นความจำเป็นและสำคัญสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจที่มีหน้าที่ให้บริการ ดังนั้นการประเมินคุณภาพบริการจึงเป็นขั้นตอนแรกในการรักษาลูกค้าในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันในปัจจุบัน (Altman; & Hemon, 1998) และประการสำคัญประการหนึ่ง คือต้องการให้เกิดความแน่ใจว่าสามารถตอบสนองทั้งความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้ในระดับที่สูงที่สุด ดังนั้นคุณภาพบริการจึงมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Cullen, 2001)

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดได้ทำมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แต่เดิมห้องสมุดประเมินงานห้องสมุดโดยวัดข้อมูลนำเข้า (Input measures) ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและให้บริการ ต่อมาห้องสมุดประเมินโดยวัดผลผลิต (Output measures) คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้บริการกับผู้ใช้ โดยวัดผลจากการนับจำนวน เช่น จำนวนผู้ใช้ห้องสมุด จำนวนหนังสือที่ขอยืม จำนวนหนังสือที่มีในห้องสมุด จำนวนการให้บริการตอบคำถาม เป็นต้น หากพบว่าห้องสมุดแห่งใดมีจำนวนหนังสือมากและมีจำนวนกิจกรรมสูงย่อมแสดงถึงคุณภาพของห้องสมุดได้ ปัจจุบันการประเมินคุณภาพโดยวัดผลจากการนับจำนวนนั้นไม่สามารถแสดงถึงข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ทั้งหมด เนื่องจากเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ห้องสมุดได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและได้รับข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถใช้บริการสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดได้มากขึ้น รวมทั้งสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลของห้องสมุดได้ตลอดเวลาทั้งที่ทำงานและที่บ้านโดยไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุดดังนั้น

การพิจารณาคุณภาพห้องสมุดจึงทำมากขึ้นกว่าเดิม โดยมีการประเมินคุณภาพบริการควบคู่ไปด้วย และการประเมินนั้นจะทำทั้งกระบวนการ ซึ่งการให้บริการและผลของการบริการที่เกิดขึ้นร่วมกัน การประเมินโดยการวัดผลลัพธ์ (Outcome measures) เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดเป็นสิ่งที่ห้องสมุดทุกแห่งให้ความสนใจ ดังนั้น จึงนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ การดำเนินการใด ๆ ของห้องสมุดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการ และข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของผู้ใช้ที่ต้องการจากห้องสมุด และนั่นคือการค้นพบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ แนวคิดทางการตลาดในปัจจุบันจะมีจุดศูนย์กลางอยู่ที่ผู้ใช้บริการ ซึ่งหมายความว่าห้องสมุดจะต้องวางพื้นฐานการออกแบบการให้บริการให้ยาวไกลที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักไม่ใช่บนพื้นฐานของสิ่งที่มีอยู่

การนำแนวคิดทางการตลาดเข้ามาใช้กับห้องสมุดก็เพื่อดึงดูดผู้ใช้ที่จะเข้ามาใหม่ และธำรงรักษาผู้ใช้เดิมให้เข้ามาใช้บริการจากห้องสมุด โดยที่ห้องสมุดจะจัดเตรียมทรัพยากรและบริการของห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ตามที่ได้ระบุไว้ และจากการนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดเข้ามาใช้นี้ ทำให้ห้องสมุดสามารถตรวจทานความต้องการของผู้ใช้ว่าการดำเนินการของห้องสมุดในทุกวันนี้ ผู้ใช้มีความพึงพอใจหรือไม่ รวมถึงคาดหมายถึงความต้องการของผู้ใช้และสานต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้บริการของห้องสมุดโดยการเปลี่ยนแปลงมาเน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลางนั้น โดยผู้ใช้จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจบริการของห้องสมุดและแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของห้องสมุดที่มีต่อผู้ใช้

การนำวิธีการทางการตลาดเข้ามานั้น จะช่วยพัฒนาการทำงานของห้องสมุดให้ดีขึ้น นับแต่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบรรณารักษ์ กล่าวคือ เปลี่ยนลักษณะของการให้บริการไปสู่ผู้ใช้ให้มากที่สุด ศึกษาและเข้าใจว่าหัวใจของการตลาด คือ การเข้าถึงผู้ใช้ ต้องศึกษาถึงความจำเป็น ความต้องการ และศักยภาพของผู้ใช้ โดยทำการวิจัยตลาดแล้วนำมาสร้างสารสนเทศและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการของห้องสมุด (สุวรรณ อภัยวงศ์, 2543)

พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543, อ้างอิงจาก Fleet; & Wallace. 1997) ได้แบ่งยุคของการประเมินงานห้องสมุดตลอดช่วงทศวรรษที่ผ่านมาเป็น 4 ยุค ดังนี้

ยุคแรก วัดข้อมูลนำเข้า (Input measures) ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บ และให้บริการ

ยุคที่สอง วัดผลผลิต (Output measures) ได้แก่ บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดซึ่งสามารถประเมินประสิทธิผลได้ เช่น การประเมินจำนวนของเอกสารที่บริการ จำนวนการอ้างอิง จำนวนการค้นหาหนังสือ จำนวนของบริการตอบคำถาม เป็นต้น

ยุคที่สาม วัดผลลัพธ์ (Outcome measures) เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุด

ยุคที่สี่ วัดถึงข้อบกพร่อง หรือความล้มเหลว (Defectiveness measures, Futility

measures) เป็นการวัดถึงสิ่งที่ห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองได้

3.3 แนวทางในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

วงการห้องสมุดในสหรัฐอเมริกาเริ่มนำการประเมินมาใช้ในทศวรรษที่ 1970 ทั้งนี้เนื่องจากสภาพความต้องการสารสนเทศที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุดสูงขึ้น ในขณะที่เดียวกันงบประมาณของประเทศเริ่มลดน้อยลง ห้องสมุดต้องแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณ การประเมินจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของห้องสมุดโดยพิจารณาถึงความคุ้มค่า รายงานการประเมินผลงานกลายเป็นสิ่งจำเป็นที่รัฐใช้ประกอบการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ (พรวิฑู ใควัฒกรณ. 2543)

แลงคาสเตอร์ และแม็คคัททอน (อัชนา แสงกระจ่าง, 2535: 6; อ้างอิงจาก Lancaster; & McCutcheon. 1978. Some Achievements and Limitations of Quantative Procedures Applied to the Evaluation of Library Services. pp. 12-13) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของบริการไว้ว่า เป็นการวัดเพื่อตรวจสอบว่าบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ดีเพียงใด หรือเป็นการวัดระดับความสอดคล้องของบริการกับความต้องการของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย ประสิทธิภาพของบริการจึงสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้และสามารถวัดออกมาเป็นเชิงปริมาณได้หลายกรณี โดยแบ่งระดับของการประเมินออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. การประเมินประสิทธิผล (Effectiveness evaluation)

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงาน เป็นการประเมินในแง่ของการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยพิจารณาว่าสามารถตอบสนองได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ใช้จึงเป็นเกณฑ์ของการตัดสินใจ เช่น การศึกษาการเข้าถึงบริการของห้องสมุด (Accessibility study) ว่าเมื่อผู้ใช้เข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุดและมีความต้องการใช้เอกสาร โอกาสที่ผู้ใช้จะหาเอกสารที่ต้องการพบในที่ ๆ ควรจะเป็น เช่น บนชั้นมีโอกาสร้อยละเท่าไร ถ้าโอกาสที่ผู้ใช้สามารถหาเอกสารที่ต้องการได้พบในระดับสูง สมมติว่าร้อยละ 80 หมายความว่าห้องสมุดมีความพร้อมและมีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน

การประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานต้องมีเกณฑ์ หรือสร้างเกณฑ์เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินผลก่อนการสำรวจ ความเที่ยงตรงของการสำรวจประเภทนี้จึงขึ้นอยู่กับความเที่ยงตรงของเกณฑ์วัดหรือเครื่องมือที่ใช้วัด เกณฑ์ที่จะใช้ในการสำรวจประเมินผลแบ่งได้เป็น 2 ประเด็นใหญ่ คือ

1.1 วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน เช่น ถ้าต้องการประเมินผลการให้บริการผู้วิจัยอาจจะศึกษาว่าบริการที่ห้องสมุดจัดนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดกำหนดไว้หรือไม่ วัตถุประสงค์ที่จะนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผล คือ วัตถุประสงค์ระยะสั้น (Objective) มากกว่าจะใช้เป้าหมาย (Goals) ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ระยะยาว เพราะวัตถุประสงค์ระยะยาวส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่วัดไม่ได้

1.2 มาตรฐานห้องสมุดโดยทั่วไป ซึ่งมาตรฐานห้องสมุดที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลบริการห้องสมุดจะเป็นการประเมินเชิงปริมาณมากกว่าการประเมินเชิงคุณภาพ

2. การประเมินต้นทุน-ประสิทธิผล (Cost-effectiveness evaluation)

การประเมินผลประเภทนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการดำเนินงาน และต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น ต้นทุน/การเข้าถึงบริการของห้องสมุด ต้นทุน/การใช้ ต้นทุน/ความพึงพอใจของผู้ใช้ ต้นทุน/เวลาในการรอคอย เป็นต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางให้การดำเนินงานห้องสมุดมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ต้องการหรือมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม โดยการดำเนินงานนั้นมีหลายวิธี แต่ละวิธีนั้นมีค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานแตกต่างกันไป เช่น

- ห้องสมุดพยายามที่จะรักษาระดับของประสิทธิภาพให้คงที่ในระดับที่ต้องการ โดยพยายามลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งอาจจะเลือกวิธีการดำเนินงานที่เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง แต่ยังคงรักษาประสิทธิผลของการดำเนินงานไว้คงเดิม

- ห้องสมุดควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานให้คงที่แต่เพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

3. การประเมินต้นทุน-ความคุ้มค่า (Cost-benefit evaluation)

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคุ้มค่าเพื่อที่จะเลือกวิธีดำเนินงานวิธีใดวิธีหนึ่ง การประเมินผลในระดับนี้เป็นระดับที่ซับซ้อนกว่าในสองระดับแรก เพราะเป็นการคำนวณความคุ้มค่าซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่ไม่สามารถสัมผัสหรือแสดงออกมาเป็นตัวเลขได้ การประเมินผลต้นทุน และการประเมินผลความคุ้มค่าจึงมีผู้ใช้ในความหมายที่คล้ายคลึง ซึ่งโดยข้อเท็จจริงแล้วการประเมินผลทั้งสองระดับนี้ไม่เหมือนกัน ลำดับขั้นตอนของการประเมินผลความคุ้มค่ามีดังนี้คือ

3.1 กำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษา

3.2 วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานในปัจจุบัน ในเรื่องของเวลา กำลังคน และค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

3.3 วิเคราะห์วิธีการดำเนินงานวิธีอื่นที่จะใช้เป็นทางเลือกในการประเมินผลความคุ้มค่า

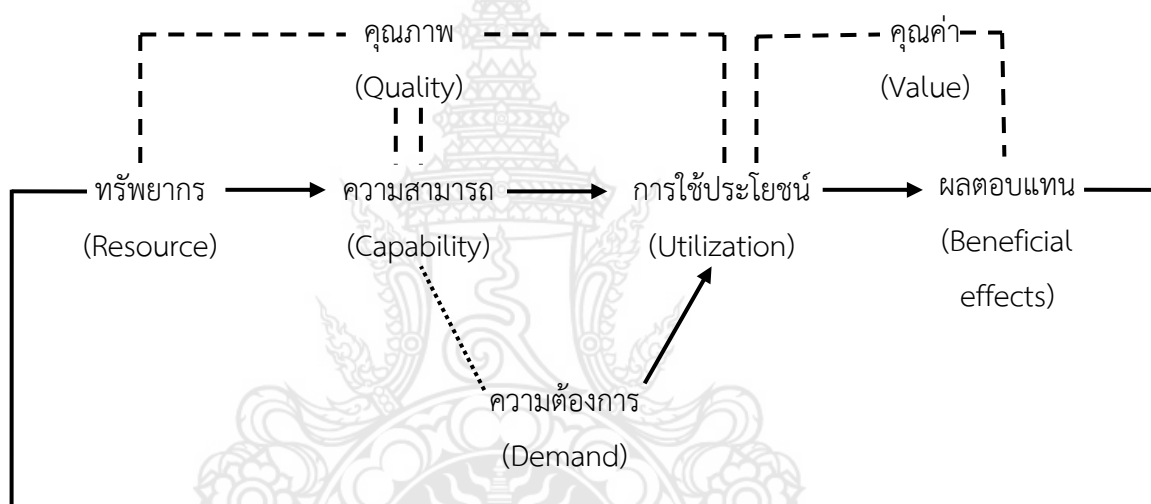
3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างต้นทุนในการดำเนินงานแต่ละวิธี ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

3.5 พิจารณาผลของการดำเนินงานแต่ละวิธีว่าตรงตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ถ้าผลการดำเนินงานไม่ตรงเป้าหมายที่กำหนดไว้จะต้องเริ่มศึกษาอีกครั้งหนึ่ง

ออร์ (อัชชา แสงกระจ่าง, 2535 อ้างอิงจาก Orr. 1973. Progress in Documentation : Measuring the Goodness of Library Service : A General Framework for Considering Quantitative Measures. p. 318.) ได้เสนอแนวคิดการประเมินประสิทธิผลการบริการของห้องสมุดเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของคุณภาพ (Quality) และส่วนของคุณค่า (Value) ในส่วนของคุณภาพมี

เกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับการประเมิน คือ ความสามารถ (Capability) ในการตอบสนองความต้องการ (Need) ของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย ส่วนของคุณค่า (Value) เป็นการพิจารณาผลประโยชน์ที่เพิ่มพูนจากการใช้บริการซึ่งบุคคลหรือองค์กรที่สนับสนุนค่าใช้จ่ายเป็นผู้ตัดสินใจและกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการประเมิน 4 ตัวแปร ได้แก่

1. ทรัพยากร (Resource)
2. ความสามารถ (Capability)
3. การใช้ประโยชน์ (Utilization)
4. ผลตอบแทน (Beneficial effects)



ภาพประกอบที่ 1 ตัวแบบการประเมินของออร์

ที่มา : อัจฉนา แสงกระจ่าง, 2535: 3-4; อ้างอิงจาก Orr. 1973. Progress in Documentation : Measuring the Goodness of Library Service : A General Framework for Considering Quantitative Measures. p. 318.

จากภาพประกอบจะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัวจะไปในทิศทางเดียวกัน การประเมินคุณภาพบริการเป็นการศึกษาตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ ทรัพยากร ความสามารถ และการใช้ประโยชน์ ส่วนการประเมินคุณค่าของบริการเป็นการศึกษาตัวแปร ผลตอบแทน ซึ่งสามารถนำไปใช้ประเมินคุณภาพบริการได้ เช่น บริการตอบคำถาม บริการสืบค้นข้อมูล การสอนการใช้ห้องสมุดและบริการที่นั่งอ่าน เป็นต้น

สำหรับแวน เฮ้าส์ (อัชนา แสงกระจ่าง. 2535 อ้างอิงจาก Van House. 1986. Public Library Effectiveness : Theory, Measures, and Determinants. p. 274) ได้เสนอแนวความคิดว่า นิสัยของผู้ใช้แต่ละคนมีผลต่อลักษณะความต้องการสารสนเทศ ซึ่งมีความเป็นไปได้มากที่จะแสดงความต้องการนี้กับห้องสมุด ดังนั้นไม่ว่าผู้ใช้จะเข้าใช้ห้องสมุดหรือไม่ ห้องสมุดในการรับรู้ของผู้ใช้ คือแหล่งสารสนเทศประเภทหนึ่ง โดยผู้ใช้จะคาดหวังความสำเร็จเอาไว้ด้วย ความสำเร็จจึงเป็นตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพของห้องสมุด ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุด ทรัพยากร และยุทธวิธีของห้องสมุด การประเมินความสำเร็จทำได้ในแง่ของการวัดผลผลิต (Output measures) ผลผลิตที่เสนอให้มีการวัด ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม และความพร้อมของการให้บริการสิ่งพิมพ์บนชั้น

3.4 เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

จากแนวทางการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้กล่าวมาแล้ว ในการประเมินคุณภาพบริการย่อมมีเกณฑ์สำหรับการวัดคุณภาพ อีแวน โบโค และ เฟอร์กูสัน (พิมพ์ราไพ เปรสมสิทธิ์, 2535 อ้างอิงจาก Evans; Borko; & Ferguson. 1976. Review of Criteria Used to Measure Library Effectiveness.) ได้รวบรวมเกณฑ์การพิจารณาที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพของห้องสมุดได้ดังนี้

1. การเข้าถึง (Accessibility) เป็นการศึกษาการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยมีเกณฑ์พิจารณา คือ จำนวนบริการและระดับบริการแก่กลุ่มผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ สัดส่วนระหว่างบริการที่ผู้ใช้ต้องการต่อบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้ สัดส่วนจำนวนทรัพยากรที่มีต่อจำนวนผู้ใช้
2. ค่าใช้จ่าย (Cost) การประเมินผลของห้องสมุดในเรื่องของค่าใช้จ่ายมีเกณฑ์ในการพิจารณา ประกอบด้วย จำนวนบุคลากร ทักษะและคุณสมบัติของบุคลากร ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยสัดส่วนของงบประมาณจัดซื้อต่อผู้ใช้
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User satisfaction) เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาประกอบไปด้วยเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการที่มี จำนวนผู้ใช้ห้องสมุด จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรที่ได้รับการระบุไว้ในบัญชีตรวจสอบ (Checklist) จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรตามประเภทของทรัพยากร (เช่น หนังสือ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง รายงาน) จำนวนร้อยละของรายการทรัพยากรตามประเภทของทรัพยากร เปรียบเทียบกับประเภทผู้ใช้ คุณค่าของทรัพยากรตามทัศนคติของผู้เชี่ยวชาญ สัดส่วนของจำนวนเอกสารที่ใช้ต่อจำนวนที่มีผู้ต้องการใช้
4. ระยะเวลาตอบสนอง (Response time) เป็นการศึกษาในเรื่องของระยะเวลาที่ผู้ใช้เสียไปในการขอรับบริการจากห้องสมุด พิจารณาจากความรวดเร็วของการให้บริการ สัดส่วนของจำนวนบริการที่ให้ต่อระยะเวลาตอบสนองโดยเฉลี่ยของบริการ สัดส่วนของระยะเวลาตอบสนองในการหาเอกสารให้ต่อเวลาทั้งหมดที่เอกสารนั้นยังคงมีคุณค่า

5. สัดส่วนค่าใช้จ่ายต่อผลตอบแทน (Cost/benefit ratio) เป็นการศึกษาในเรื่องอัตราของบริการที่ให้ต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด สัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการให้บริการต่อจำนวนผู้ใช้ สัดส่วนของค่าใช้จ่ายของวัสดุสารสนเทศแต่ละรายการต่อคุณค่า/หรือคุณประโยชน์ของรายการนั้น ๆ สัดส่วนของจำนวนบริการต่อค่าใช้จ่ายในเรื่องการตอบสนอง

6. การใช้ (Use) โดยศึกษาถึงการให้บริการทั้งหมด สัดส่วนของจำนวนผู้ใช้จริงต่อจำนวนผู้ที่อาจจะเป็นผู้ใช้ จำนวนผู้เข้าใช้บริการ สัดส่วนของงานบริการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด สัดส่วนของการให้บริการทั้งหมดต่อจำนวนบริการที่มีให้ จำนวนร้อยละของการใช้วัสดุสารสนเทศตามประเภทของบริการและประเภทของผู้ใช้ สัดส่วนของเอกสารที่ยืมแก่ผู้ใช้ประเภทต่าง ๆ

แวนเฮาส์ เวียล และ แม็คคลัวร์ (พิมพ์ราไฟ เปรมสมิทธ์, 2535 อ้างอิงจาก VanHouse; Weil; & McClure. 1987. Measuring Academic Library Performance : A Practical Approach.) ได้จัดประเด็นของเรื่องที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. เรื่องทั่วไป คือ การสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไป
2. การมีวัสดุสารสนเทศให้ผู้ใช้และการใช้
 - 2.1 การจ่าย - รับ
 - 2.2 การใช้ทรัพยากรภายในห้องสมุด
 - 2.3 การใช้ทรัพยากรทั้งหมด
 - 2.4 การมีทรัพยากรให้ใช้
- 2.5 ความล่าช้าในระหว่างการใช้และการให้บริการวัสดุ
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้ห้องสมุด
 - 3.1 การเข้าใช้
 - 3.2 การใช้จากระยะไกล (Remote use)
 - 3.3 การใช้ทั้งหมด
 - 3.4 อัตราการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
 - 3.5 การใช้จุดให้บริการ
 - 3.6 การใช้อาคาร
4. บริการสารสนเทศ
 - 4.1 การให้บริการเอกสารสนเทศ
 - 4.2 การสำรวจความพึงพอใจในบริการเอกสารสนเทศ
 - 4.3 การประเมินผลการสืบค้นออนไลน์

3.5 วิธีการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ

วิธีการและเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินคุณภาพบริการนั้นสามารถแบ่งได้หลายลักษณะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการทั่วไปโดยแบ่งตามวิธีรวบรวมข้อมูล สามารถแบ่งวิธีการประเมินได้ดังนี้ (เกวลี จันทรตะมา. 2549)

1. การสำรวจ วิธีการประเมินคุณภาพด้วยการสำรวจเป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เลือกสรรมาเป็นตัวแทนของบุคคลส่วนใหญ่ แล้วนำผลของการสำรวจมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ได้สร้างหรือกำหนดไว้ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้อาจเป็นวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน มาตรฐานต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้หรือเวลาในการขอรับบริการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด โดยคาดการณ์ว่าผู้ใช้นั้นมีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการสำรวจของห้องสมุดวิธีเชิงสำรวจส่วนใหญ่เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลประโยชน์ ผลกระทบของการดำเนินงาน และบริการของห้องสมุด เครื่องมือที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบประเมิน (สุจิน บุตรดีสุวรรณ, 2545: 108-116; Bawden. 1990: 22; Herson; & Altman. 1998: 102)

2. การทดสอบ มีความหมายคล้าย ๆ กับการวัดผล การทดสอบส่วนใหญ่ใช้ในการวิจัยประเมินผลความรู้ ความสามารถ หรือเจตคติขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย การทดสอบมักใช้กับการวิจัยที่เกี่ยวกับการออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศ การฝึกอบรม และการให้การศึกษาผู้ใช้ การทดสอบจะให้ข้อมูลเชิงปริมาณในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสนใจ ความคิดเห็น และเจตคติ หรือการทดสอบบุคลิกภาพ เป็นต้น การทดสอบเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความรัดกุม ชัดเจน เพราะผู้วิจัยสามารถดำเนินการหรือควบคุม ในการทดสอบผู้วิจัยจะต้องเสนอคำถาม ปัญหา หรืองานให้ผู้ตอบทำเพื่อหาคำตอบหรือการปฏิบัติงาน แล้วจึงนำคำตอบไปวัดหรือประเมินต่อไปเครื่องมือที่ใช้คือ แบบทดสอบ ลักษณะของแบบทดสอบจะเป็นลักษณะคำถามเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการวัด แต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก อาจมีคำตอบแบบมีหลายตัวเลือกหรือคำตอบแบบเลือกถูก หรือ ผิด

3. การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เป็นการเก็บข้อมูลด้วยการสนทนาระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มผู้ใช้บางส่วนซึ่งจะเป็นตัวแทนที่ทำให้ได้มาซึ่งความคิดเห็นของผู้ใช้ทั้งหมดในการพิจารณาถึงผลผลิตบริการ หรือแม้แต่ประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดจะได้ทำความเข้าใจในความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด หรือการวางแผนการให้บริการและการให้ผู้ใช้กลับเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดอีก ข้อดีของการสัมภาษณ์ คือ ผู้วิจัยสามารถสื่อสารกับผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ดี สามารถซักถามและอธิบายเพิ่มเติมได้ สามารถสังเกตปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมของคู่สนทนาได้ ซึ่งสามารถนำมาใช้ประกอบการประเมินผล การสัมภาษณ์มีลักษณะยืดหยุ่นมากกว่าการใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถตรวจสอบ

ความถูกต้องของข้อมูลได้เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งอาจเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มีโครงสร้าง หรือแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง

4. การสังเกต คือ การเฝ้าติดตามดูอย่างเอาใจใส่ ดูความเป็นไปและการเปลี่ยนแปลงของสิ่งที่ต้องการศึกษาอย่างใกล้ชิดในระยะเวลาที่กำหนดไว้ การสังเกตเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลวิธีหนึ่งของการวิจัยพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ การสังเกตอาจใช้ร่วมกับวิธีการประเมินวิธีอื่น เช่น การสำรวจหรือการทดลอง เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น ผลจากการสังเกตผู้วิจัยสามารถนำมาประเมินผลได้ เช่น ผู้ใช้นิยมใช้อินเทอร์เน็ต (OPAC) ก่อนไปหาหนังสือหรือไม่ ผู้วิจัยก็จะทำการสังเกตผู้ใช้ และนำผลจากการสังเกตไปประเมินต่อไป ข้อดีของการใช้วิธีการสังเกตคือ ทำให้ได้ข้อมูลจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ๆ และช่วยให้ได้ข้อมูลบางชนิดที่ผู้ถูกสังเกตไม่เต็มใจบอกเล่าเป็นคำพูดเนื่องจากความกลัว หรือความไม่เข้าใจ เครื่องมือที่ใช้สำหรับการสังเกต คือ แบบบันทึกการสังเกต เป็นเครื่องมือประกอบการสังเกตให้ผู้สังเกตบันทึกเรื่องราว เหตุการณ์ หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างการสังเกต

5. การทดลอง การวิจัยประเมินผลเชิงทดลองในที่นี้ไม่เหมือนกับการทดลองทางวิทยาศาสตร์ การวิจัยวิธีนี้ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยที่ใช้กับการออกแบบและพัฒนาระบบที่ใช้ในการดำเนินงานหรือบริการของห้องสมุด เช่น การออกแบบและพัฒนาระบบการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ การออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูล การออกแบบและพัฒนาเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น ประเด็นการวิจัยส่วนใหญ่เป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือสิ่งที่จะพัฒนา กลุ่มผู้ประเมินอาจเป็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ หรือผู้ใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เครื่องมือที่ใช้สำหรับการทดลองสามารถใช้แบบสังเกตเช่นเดียวกับวิธีการสังเกตได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้เริ่มนำแนวคิดคุณภาพบริการโดยการวิจัยตลาดมาประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนการวัดคุณภาพเชิงปริมาณมาเป็นการพิจารณาการสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อสะท้อนให้เห็นการเน้นเรื่องคุณภาพ สำหรับการวัดผลหรือประเมินคุณภาพการบริการนั้นมีวิธีการตรวจสอบติดตามเพื่อประเมินผลว่าบริการที่จัดให้แก่ผู้ใช้นั้นโดยภาพรวมได้มาตรฐานและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้อย่างไร ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการมีดังนี้ (จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. 2543, สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2547, นายิกา เด็ดขุนทด. 2549)

4.1 SERVQUAL

SERVQUAL เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจ แนวคิดของ SERVQUAL เป็น

แนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) ที่พิจารณาจากภาพทัศนของลูกค้า หรืออีกนัยหนึ่งพิจารณาจากการรับรู้ของลูกค้าที่นำไปสู่การประเมินคุณภาพจากการรับรู้ (Perceived quality) ได้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1985 โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ พาราสุรามาณ ,เบอรรี่ และ ซีทฮามล์ (Parasuraman; Berry; & Zeithaml) ซึ่งเครื่องมือนี้ได้พัฒนามาจากแบบจำลองช่องว่างของคุณภาพบริการ (The Gap Model of Service Quality) ประกอบด้วยช่องว่าง 5 ประการ คือ (พรวิฑู โคว์คชาภรณ์. 2543, เกวลี จันทร์ตะมา. 2549และนายิกา เด็ดขุนทด. 2549)

ช่องว่างที่ 1 (Gap 1) หรือช่องว่างของข้อมูลตลาด คือ ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังไว้ และความคิดเห็นของผู้ให้บริการในเรื่องของความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการอาจจะเข้าใจความคาดหวังของลูกค้าแต่ไม่ทราบปัจจัยที่มีความสำคัญ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการประเมินผลของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

1.1 ขาดการศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1.2 มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยเกินไป ระหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงาน ส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร เช่น บริการยืมคืน บริการข้อมูล บริการอ้างอิง และโต๊ะบริการอื่น ๆ ของห้องสมุด

1.3 การวิจัยตลาดที่ได้รับข้อมูลต่าง ๆ จากลูกค้านั้นไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้มานั้นกลับไปยังผู้บริหารได้เนื่องจากสายงานบังคับบัญชาที่มีการแบ่งแยกผู้บริหารออกเป็นหลายฝ่าย

ช่องว่างที่ 2 (Gap 2) หรือช่องว่างของมาตรฐานที่กำหนด เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดและมาตรฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพบริการ และการรับรู้ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพการบริการในมุมมองของลูกค้า มีปัจจัย 4 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ

2.1 การให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการของผู้บริหาร

2.2 การกำหนดเป้าหมายมาตรฐานของงานที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานและความคาดหวังของลูกค้า

2.3 ขาดการรับรู้ในสิ่งที่มองไม่เห็น

2.4 มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่ทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรสามารถรับประกันต่อลูกค้าได้ว่าคุณภาพบริการที่ให้ความสม่ำเสมอ

ช่องว่างที่ 3 (Gap 3) หรือช่องว่างของการให้บริการ เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างข้อกำหนดและมาตรฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพบริการและการให้บริการจริงแก่ลูกค้า โดยช่องว่างนี้จะมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการจากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

3.1 การทำงานเป็นทีม

3.2 บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่าผู้บริหารมีความคาดหวังอย่างไร
ต่องานที่ทำ

3.3 ขาดทักษะการฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือในการใช้เทคโนโลยี

3.4 บทบาทขัดแย้งของบุคลากรที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
ภายในและลูกค้าภายนอก

3.5 ระบบการบริหารจัดการที่เน้นเรื่องผลลัพธ์ ขาดความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาใน
การให้บริการ

ช่องว่างที่ 4 (Gap 4) หรือช่องว่างของการสื่อสาร เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการ
จริงที่ให้แก่ลูกค้าและการติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าในเรื่องของการบริการ การติดต่อสื่อสารภายนอก
จะมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่ได้รับ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพบริการ
จากจุดยืนของลูกค้า ปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้ คือ

4.1 การสื่อสารในแนวนอน

4.2 การขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับเดียวกัน

4.3 การให้คำสัญญาแก่ลูกค้าเกินความเป็นจริง

ช่องว่างที่ 5 (Gap 5) หรือช่องว่างด้านคุณภาพการบริการ เป็นความแตกต่างระหว่างบริการ
ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ และบริการที่ได้รับจริง โดยปัจจัยที่มีผลต่อช่องว่างนี้มาจากช่องว่างทั้ง 4 ข้างต้น

ช่องว่างเรื่องคุณภาพจะหมดไปเมื่อมีการลดช่องว่างทั้ง 4 ประการซึ่งมีสาเหตุมาจากการ
บริหารภายในองค์กร การตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบจะเป็นตัวตัดสินคุณภาพบริการว่า
สูงหรือต่ำ ในการวัดคุณภาพบริการ และการใช้แบบจำลองนี้จะเน้นหนักไปที่การบริการที่ลูกค้า
คาดหวัง และการบริการที่ลูกค้าคิดว่าได้รับ (Expected service-Perceived service gap : E-P)

ในการสร้างเครื่องมือ SERVQUAL ครั้งแรกนี้ ได้กำหนดปัจจัยคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน
ดังนี้ คือ (พรวิฑู โคว์คชาภรณ์. 2543: 15-16; อ้างอิงจาก Parasuraman; Zeithaml; & Berry.
1985: 47-48; Zeithaml; Parasuraman; & Berry. 1990)

1. ส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) คือ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ
อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล ฯลฯ

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่ได้รับ
ปากไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้อง แม่นยำ

3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือ
ลูกค้าอย่างทันท่วงที

4. ความสามารถ (Competence) คือ ทักษะและความรู้ในการให้บริการ

5. ความมีมารยาท (Courtesy) คือ ความสุภาพ ความน่าเคารพของผู้ให้บริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ คุณค่าที่ควรค่าแก่ความเชื่อถือ บริการที่ซื่อสัตย์ไว้ใจได้
7. ความปลอดภัย (Security) คือ ปลอดภัยจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง
8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ความสะดวกที่จะนำมาให้บริการ
9. การสื่อสาร (Communication) คือ การให้ความรู้ หรือข่าวสารแก่ลูกค้าในรูปแบบที่ลูกค้าเข้าใจได้ตลอดจนถึงการรับฟังลูกค้า
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the customer) คือ ความพยายามที่จะรู้ถึงความต้องการของลูกค้า

ในปี ค.ศ. 1990 ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน ให้เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมือ บุคลากร และอุปกรณ์สื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการปฏิบัติ และให้บริการอย่างถูกต้องและวางใจได้
3. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ และความรู้สึกพร้อมที่จะให้บริการ
4. ความเชื่อมั่น (Assurance) คือ ความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออก ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถความมีมารยาท ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การสื่อสาร เข้าด้วยกัน)
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) คือ การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ (เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการและความเข้าใจลูกค้า เข้าด้วยกัน)

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเยลของนิเทคกี และเฮอร์นอน (Nitecki; & Herson, 2000) พบว่า ปัจจัยกำหนดคุณภาพทั้ง 5 ด้านของ SERVQUAL ไม่ครอบคลุมกับบริการของห้องสมุดในทุกประเด็น เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามบางคนให้ข้อสังเกตว่า ไม่มีคำถามข้อใดเลยที่ครอบคลุมในเรื่องความกว้าง / ความลึก / และสาระของมวลทรัพยากรห้องสมุด บางคนให้ข้อสังเกตว่าไม่เห็นความแตกต่างระหว่างคำถามในหลาย ๆ ข้อของแบบสำรวจ ผู้วิจัยจึงสรุปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความคาดหวังของผู้ใช้ได้ แม้ว่าจะมีข้อจำกัดหลายประการ แต่ไม่ใช่เครื่องมือที่จะใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ และคุณลักษณะเด่นของ SERVQUAL ที่ใช้คะแนนของช่องว่างระหว่างความคาดหวังซึ่งเป็นอุดมคติ กับการให้บริการตามความเป็นจริงนี้ นับว่าเป็นมาตรวัดที่มีความหมายยิ่งต่อคุณภาพบริการที่จัดให้กับผู้ใช้

นอกจากนี้จากการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม (Texas A&M University :TAMU Library) โดยใช้ SERVQUAL ใน ค.ศ. 1995, 1997 และ 1999

พบว่ามียปัจจัยเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด 3 ด้านที่ผิดแผกไปจาก SERVQUAL คือ (นายิกา เดิดขุนทด, 2549)

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) เน้นในเรื่องความสะดวกสบายทางกายภาพ เครื่องมือ/อุปกรณ์ บุคลิกภาพของบุคลากร รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เน้นในเรื่องความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้ เป็นที่ไว้วางใจได้ และถูกต้องแม่นยำ

3. ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of library service) เป็นมิติที่ผสมผสานประเด็นเชิงเจตคติ ด้านบริการของห้องสมุดในเรื่องการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy)

ดังนั้น เพื่อให้ได้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries : ARL) จึงเห็นชอบให้มีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นมาใหม่เพื่อให้ห้องสมุดวิจัยที่เป็นสมาชิกได้นำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินคุณภาพบริการด้านการจัดส่งเอกสารให้แก่ส่วนงานต่าง ๆ ของตน ข้อริเริ่มนี้ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากห้องสมุดสมาชิกและส่วนงานบริการต่าง ๆ (นายิกา เดิดขุนทด, 2549 อ้างอิงจาก Cook; Heath; & Thompson.2001: 148-149)

จากข้อริเริ่มดังกล่าว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม จึงได้เสนอประสบการณ์ที่ได้ทดลองใช้ SERVQUAL รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐานของเครื่องมือที่ได้มีการปรับปรุงขึ้นใหม่เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน ต่อสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และยังได้นำเสนอโครงสร้างพื้นฐานทางโทรคมนาคมที่สามารถรองรับการทดลองโดยผ่านทางเว็บ เมื่อข้อเสนอได้รับการเห็นชอบ สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม จึงได้ร่วมมือกันพัฒนาเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดขึ้นใหม่ และให้ชื่อว่า LibQUAL+TM

4.2 LibQUAL+TM

การพัฒนา LibQUAL+TM ในระยะแรกเริ่มขึ้นในปี ค.ศ. 1999 และสิ้นสุดในปี ค.ศ. 2003 ซึ่งสามารถสรุปพัฒนาการของ LibQUAL+TM ได้ดังนี้ (นายิกา เดิดขุนทด. 2549, สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2547)

4.2.1 เริ่มต้นการสำรวจ ค.ศ. 1999-2000โครงการพัฒนา LibQUAL+TM เริ่มต้นในเดือนตุลาคม ค.ศ. 1999 เพื่อกำหนดโครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL+TM โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน และได้คัดเลือกห้องสมุดสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยที่สนใจเข้าร่วมโครงการ 13 แห่งเพื่อร่วมประชุมวางแผนในเดือนมกราคม ค.ศ. 2000 การวางโครงสร้างพื้นฐานของเครื่องมือใหม่นี้ได้เสร็จสิ้นในช่วงฤดูหนาว จากนั้นจึงได้ออกแบบสำรวจ และรวบรวมข้อมูลในเดือนเมษายน ค.ศ. 2000

ซึ่งเป็นช่วงฤดูใบไม้ผลิการสำรวจครั้งแรกใช้ข้อคำถาม จำนวน 41 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามที่ใช้ใน SERVQUAL22 ข้อ รวมกับคำถามที่สร้างเพิ่มขึ้นมาใหม่อีก 19 ข้อ ที่ได้มาจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย 9 แห่ง จำนวน 68 คน และได้ออกแบบสำรวจไว้บนเว็บเพจ ผู้ตอบแบบสำรวจในมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งที่เข้าร่วมโครงการจะใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก E-mail ของอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี การสำรวจครั้งแรกมีผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 4,407 คน

โครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL+TM ปี ค.ศ. 2000 มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 5 ปัจจัย คือ

- 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ครอบคลุมปัจจัยของ SERVQUAL 3 ด้าน คือ ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นปัจจัยที่สำคัญในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด เช่นเดียวกับปัจจัยของ SERVQUAL
- 3) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นปัจจัยที่สะท้อนภาพลักษณ์ของปัจจัยที่สัมผัสได้ของ SERVQUAL
- 4) บริการด้านทรัพยากร (Provision of physical collection) เป็นมิติที่สะท้อนภาพลักษณ์ของปัจจัยด้านที่สัมผัสได้ของ SERVQUAL เช่นเดียวกัน
- 5) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to information) เป็นปัจจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ การมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย (Comprehensive collection)

4.2.2 การสำรวจ ค.ศ. 2001

เป็นการสำรวจต่อเนื่องจากปีแรกโดยสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม ได้รับทุนสนับสนุนจาก U.S. Department of Education's Fund for the Improvement of Postsecondary Education (FIPSE) ในการปรับปรุงเครื่องมือและขยายโครงการให้กว้างขวาง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากห้องสมุดที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นและหลากหลายประเภท ในปีนี้เองที่โครงการนี้ใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า LibQUAL+TM ผลของการสำรวจในปีแรกได้นำมาวิเคราะห์และดำเนินการปรับปรุงแบบสำรวจในช่วงเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2001 โดยได้เพิ่มข้อคำถามจาก 41 ข้อ เป็น 56 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัยที่ปรับปรุงใหม่ 5 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service)
- 2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place)

- 3) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 4) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self reliance)
- 5) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access to Information)

การเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในช่วงฤดูใบไม้ผลิและเสร็จสิ้นในต้นเดือนพฤษภาคม ค.ศ. 2001 มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 20,416 คน จากมหาวิทยาลัย 43 แห่งในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา รวมทั้งห้องสมุดที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย โครงการได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการ และนำเสนอต่อที่ประชุมของสมาคมห้องสมุดอเมริกันในช่วงเดือนมิถุนายน ค.ศ. 2001 และที่ประชุมได้เสนอให้ปรับปรุงการบริหารโครงการนี้ โดยตั้งเป็นทีม LibQUAL+™ ขึ้น

4.2.3 การสำรวจ ค.ศ. 2002

ภายหลังการประชุมสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ในช่วงฤดูร้อน ค.ศ. 2001 ทีมสำรวจของโครงการได้เชิญชวนผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อทำการวิจัยต่อในปี ค.ศ. 2002 ในครั้งนี้ภาคีสมาชิก 2 กลุ่มเข้าร่วมด้วย คือ OhioLINK จำนวนมากกว่า 50 แห่ง และจากกลุ่มภาคีสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิทยาลัย วิทยาลัยชุมชน และห้องสมุดแห่งรัฐโอไฮโอ จำนวน 78 แห่ง และอีก 40 แห่ง จากสมาคมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ (Association of Academic Health Sciences Libraries : AAHSL)

จากผลของการสำรวจและการวิเคราะห์ข้อมูลใน ค.ศ. 2001 ทำให้ได้ข้อสมมติฐานใหม่สำหรับแบบสำรวจ ค.ศ. 2002 กล่าวคือ มีข้อทดสอบ 25 ข้อ และปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้ 4 ปัจจัย ประกอบด้วย

- 1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเป็นมิติด้านความเป็นมนุษย์ที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด
- 2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการเป็นศูนย์กลางของชีวิตปัญญาชนในสถาบันการศึกษา แต่อาจจะไม่จำเป็นถ้าความสะดวกสบายของสถาบันการศึกษานั้น ๆ มีความเพียงพอ
- 3) การควบคุมด้วยตนเอง (Personal control) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการนำไปสู่การเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นสากลทั้งในรูปทั่วไปและสารสนเทศเฉพาะด้านโดยผ่านเว็บ
- 4) การเข้าถึงสารสนเทศ (Information access) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความเพียงพอพร้อมในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีความหมาย ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบ สถานที่ เวลาที่ต้องการและทรัพยากรที่หลากหลาย

การสำรวจเริ่มในช่วงต้นเดือนมีนาคมและสิ้นสุดตอนปลายเดือนพฤษภาคม โดยใช้วิธีการผ่านเว็บเช่นเดิม มีการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการสุ่มเพื่อเชิญชวนผู้สนใจเข้าร่วมการวิจัย ซึ่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์นี้จะโยงไปยัง URL ของแบบสำรวจ มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 78,863 คน จากห้องสมุด 164 แห่ง

4.2.4 การสำรวจ ค.ศ. 2003

การสำรวจในครั้งนี้อย่างคงดำเนินการเช่นเดียวกับกำหนดการเดิมของปีที่ผ่านมาโดยได้จัดทำ LibQUAL+TM เป็นฉบับภาษาอังกฤษอเมริกัน ฉบับภาษาอังกฤษ และฉบับภาษาฝรั่งเศส และปรับปรุงแบบทดสอบเหลือ 22 ข้อ มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 3 ปัจจัย ประกอบด้วย

1) ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่

2) ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับด้านกรให้ความสำคัญด้านสถานที่ สัญลักษณ์ต่าง ๆ และความปลอดภัย

3) การควบคุมสารสนเทศ (Information control) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหา ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวกและง่ายในการนำส่งสารสนเทศ และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผลการสำรวจได้นำเสนอเป็นทางการในปี ค.ศ. 2004 มีผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวน 128,958 คน จากสถาบันต่าง ๆ 308 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร และเนเธอร์แลนด์

ลักษณะแบบสำรวจ LibQUAL+TM 2003 เป็นแบบมาตรประมาณค่า 9 ระดับในแต่ละข้อคำถาม แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ของระดับบริการ คือ

1) ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจแต่ผู้ใช้พอที่จะยอมรับได้

2) ระดับบริการที่ต้องการ (Desired service level) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ

3) ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived service level) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ

สำหรับช่องสุดท้ายของแบบสำรวจกำหนดไว้สำหรับผู้ที่ไม่ประสงค์จะแสดงความคิดเห็นหรือไม่ตอบ (No Answer) ก็สามารถเลือกตอบในช่องนี้ได้

ตารางที่ 2 ตัวอย่างรูปแบบแบบสำรวจ LibQUAL+™

เมื่อท่านใช้บริการของ ห้องสมุด ท่านพบว่า...	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการ ที่ต้องการ		ระดับบริการ ที่ได้รับจริง		ไม่มี ความเห็น
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
1. บุคลากรห้องสมุดมี ความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือผู้ใช้	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		
2. พื้นที่ให้บริการภายใน ห้องสมุด ส่งเสริมในด้าน การศึกษาค้นคว้า	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		

4.2.5 LibQUAL+™ ปี ค.ศ. 2006

LibQUAL+™ ยังคงพัฒนาต่อไปไม่หยุดนิ่ง ดังจะเห็นได้จากการสำรวจในปี ค.ศ. 2006 โครงการ LibQUAL+™ ได้ปรับปรุงแบบสำรวจใหม่ ซึ่งไม่เหมือนกับปีที่ผ่านมา ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นหน้าหลักของแบบสำรวจ ประกอบด้วยข้อคำถามหลัก 22 ข้อ ประกอบด้วยปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ 3 ปัจจัย คือ การควบคุมสารสนเทศ (Information control) มีข้อคำถาม 8 ข้อ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of service) มีข้อคำถาม 9 ข้อ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) มีข้อคำถาม 5 ข้อ เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3คอลัมน์ของระดับบริการ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง และห้องสมุดแต่ละแห่งสามารถเพิ่มข้อคำถามพิเศษเฉพาะสำหรับห้องสมุดแต่ละแห่งตามต้องการ ได้อีก 5 ข้อ รวมแล้วไม่เกิน 27 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนประกอบของแบบสำรวจ ซึ่งเป็นส่วนที่ขอข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ และได้ทำการเชื่อมโยงไปยังโฮมเพจของ LibQUAL+™ รวมถึงมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ดูแลเว็บสำรวจของห้องสมุด LibQUAL+™ มีการปรับปรุงพัฒนาแบบสำรวจอย่างต่อเนื่องทุกปี นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 ซึ่งเป็นปีเริ่มต้นโครงการจนถึงปี ค.ศ. 2006 ปัจจุบันเครื่องมือนี้เป็นที่นิยมใช้เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในวงการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และประเทศอื่น ๆ ในยุโรป

4.2.6 การอธิบายผลการประเมินโดยใช้ LibQUAL+™ เป็นการอธิบายจากค่าเฉลี่ยของระดับบริการ 3 ระดับ คือ ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level)

หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ไม่ดี หรือไม่เป็นที่พึงพอใจ แต่ก็สามารถยอมรับได้

2) ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายถึง (Desired level of service)

ความต้องการ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่คาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดว่าสมควรจะได้รับ โดยเชื่อมั่นว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้

3) ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived level of service) หมายถึง ระดับบริการ

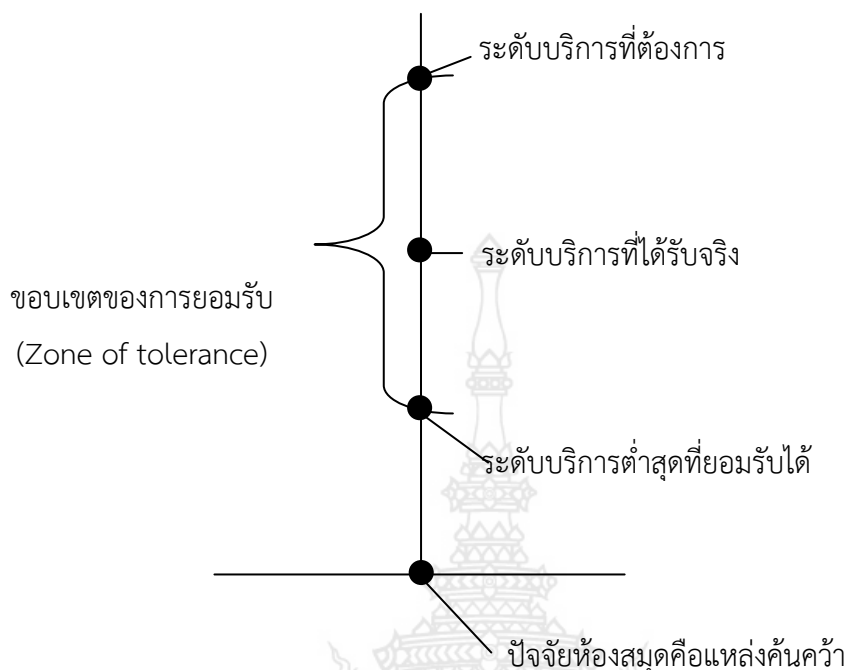
ตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้บริการได้รับ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดที่ได้รับตามสภาพที่เป็นจริง โดยการติดต่อขอใช้ การมองเห็น การสัมผัส และรู้สึกได้

จากข้อมูลที่ได้จากการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM การตรวจสอบคุณภาพบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้บริการ จะพิจารณาจากช่องว่างหรือขอบเขตที่เกิดขึ้นระหว่างระดับบริการต่างๆ ซึ่งช่องว่างหรือขอบเขตจะชี้ให้เห็นถึงคุณภาพบริการ ดังนี้

1) ขอบเขตการยอมรับ (Zone of tolerance) หมายถึง ช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงเป็นรายข้อรายปัจจัย โดยฮิลล์ (Hill, 2000 อ้างถึงเกวลี จันทรตะมา, 2549) กล่าวว่า เป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ 2 นัย คือ

กรณีที่ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ แต่หากอยู่ต่ำกว่าขอบเขตของการยอมรับแสดงว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้น ยังไม่ตรงกับความต้องการ และหากระดับบริการที่ได้รับจริงนั้นอยู่นอกเหนือขอบเขตการยอมรับ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ เพราะเป็นบริการที่อยู่เหนือระดับความต้องการ

ถ้าช่วงของขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะกว้าง หมายถึง ผู้ใช้สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้มาก ซึ่งเป็นลักษณะความยืดหยุ่นทางความคิดในการรับบริการของผู้ใช้จากห้องสมุดโดยเปิดโอกาสให้ห้องสมุดได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น หากช่วงขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะแคบ หมายถึง ผู้ใช้ให้ความสำคัญกับบริการของห้องสมุดนั้นเป็นพิเศษ สามารถยอมรับหรือเปิดใจต่อกิจกรรมหรือบริการของห้องสมุดได้น้อย โดยผู้ใช้อาจจะมีความมั่นใจว่าห้องสมุดสามารถเตรียมการบริการให้ตรงตามที่ต้องการได้ ดังนั้น ห้องสมุดต้องให้ความเอาใจใส่ต่อบริการเหล่านั้นเป็นพิเศษและเป็นสัญญาณที่เตือนให้ห้องสมุดได้ทราบว่าผู้ใช้มีความคาดหวังต่อบริการนั้นๆเป็นอย่างมากกว่าห้องสมุดจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้ ดังภาพประกอบที่ 2



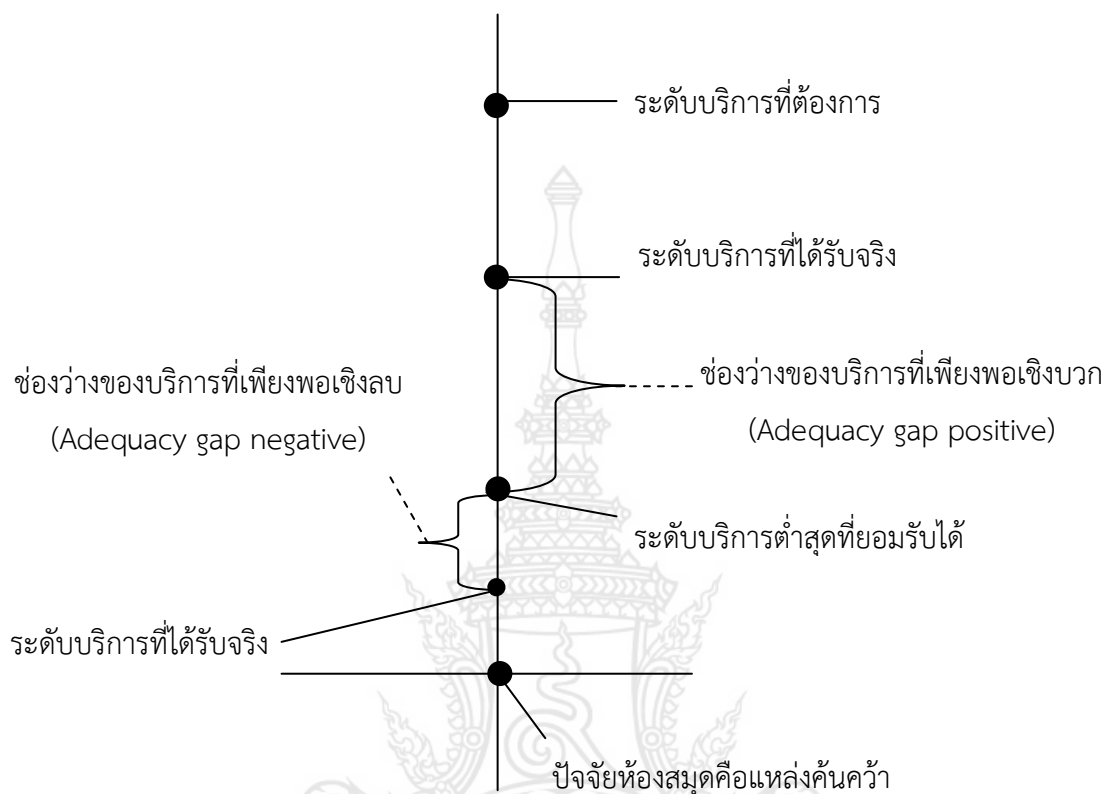
ภาพประกอบที่ 2 แสดงขอบเขตของการยอมรับ

2) ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (Adequacy gap) หมายถึง ช่วงของบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แสดงเป็นรายข้อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1) ช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก (Adequacy gap positive) หมายถึง ช่วงของบริการที่เพียงพออยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือใกล้เคียงคาดหวังไว้ ลักษณะของช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก ยิ่งกว้างเท่าไร ยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

2.2) ช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงลบ (Adequacy gap negative) หมายถึง ช่วงของบริการที่พอเพียงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดย เบลลันติ และคนอื่นๆ (Bellanti, et al. 2004 อ้างถึงเกรลี จันทรตะมา. 2549) อธิบายว่าช่องว่างประเภทนี้หากมีความกว้างมากเท่าไรยิ่งแสดงถึงความขัดแย้งระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าห้องสมุดจะต้องพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขบริการนั้นๆอย่างเร่งด่วน ดังนั้น

ลักษณะของช่องว่างประเภทนี้หากแคบเท่าใหร่ยิ่งดีต่อห้องสมุด แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข



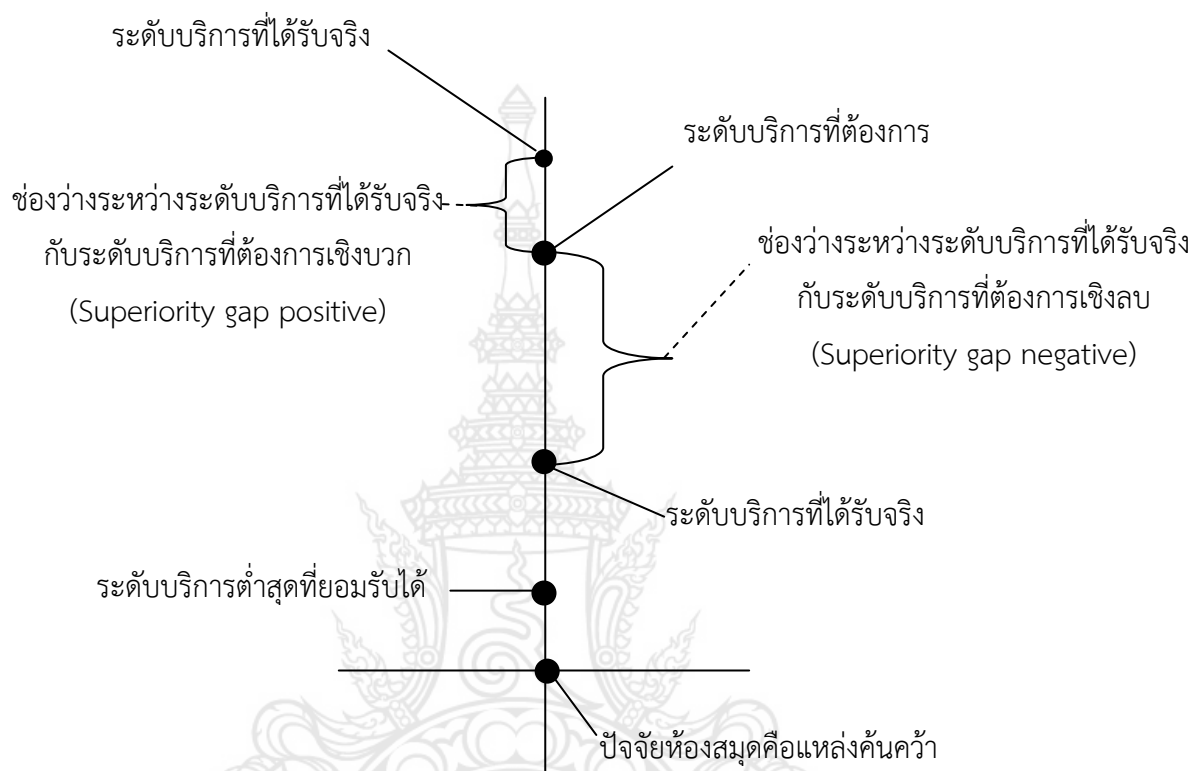
ภาพประกอบที่ 3 แสดงช่องว่างของบริการที่เพียงพอ

3) ช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority gap) หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการที่คาดว่าจะได้รับ แสดงเป็นรายชื่อ และรายปัจจัย ซึ่งสามารถแบ่งระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดประเภทนี้ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1) ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก (Superiority gap positive) หมายถึง ช่องของบริการระดับสูงอยู่เหนือกว่าระดับบริการที่คาดว่าจะได้รับ ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าใหร่ยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากว่าถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงยังอยู่ห่างกับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดว่าจะได้รับ หมายความว่า ผู้ใช้ได้รับบริการนั้นๆ ที่เหนือความต้องการหรือเหนือความคาดหวังไว้เป็นอย่างมาก

3.2) ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ (Superiority gap negative) หมายถึง ช่วงของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดว่าจะได้รับ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบยิ่งแคบเท่าใหร่ยิ่งดีต่อห้องสมุด

เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ



ภาพประกอบที่ 4 แสดงช่องว่างของบริการระดับสูง

5. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Office of Academic Resource and Information Technology) เริ่มดำเนินการจัดตั้งเป็นโครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ต่อมาเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 จึงได้มีกฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ให้เป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในช่วง ปี 2554 – 2557 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กำหนดทิศทาง การพัฒนาด้าน ICT จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. 2554–2557 คือการพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) โดยใช้ ICT เป็นฐานในการบริการการศึกษาได้อย่างเต็มศักยภาพ มีจริยธรรม และมีสมรรถนะทาง ICT ตาม

มาตรฐานสากล คือหมายถึง ผู้เรียน ผู้สอน บุคลากร ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และประชาชนทั่วไป สามารถใช้ประโยชน์จาก ICT ในการเข้าถึงบริการทางการศึกษา ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีจริยธรรม และมีสมรรถนะทาง ICT ตามมาตรฐานสากล ก่อให้เกิดกระบวนการทางสังคมที่เกื้อหนุน ส่งเสริมให้บุคคลหรือสมาชิกในชุมชนและสังคมเกิดการเรียนรู้ โดยผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งเรียนรู้ องค์กรความรู้ต่าง ๆ จนสามารถสร้างความรู้ ทักษะ มีระบบการจัดการความรู้ และระบบการเรียนรู้ที่ดี มีการถ่ายทอดความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทุกภาคส่วนในสังคม ทำให้เกิดพลังสร้างสรรค์และใช้ความรู้เป็นเครื่องมือ ในการเลือกและตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาอย่างเหมาะสมทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคม และการเมือง

วิสัยทัศน์

เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยใช้ ICT เป็นฐานในการบริการการศึกษาอย่างเต็มศักยภาพ มีจริยธรรมและมีสมรรถนะทาง ICT ตามมาตรฐานสากล

พันธกิจ

1. ใช้ ICT พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพ การเรียนรู้
2. ใช้ ICT เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารการศึกษา
3. ใช้ ICT เป็นกลไก ในการสร้างหลักธรรมาภิบาล
4. ผลิตและพัฒนาคุณภาพผู้จบการศึกษาให้มีสมรรถนะทาง ICT
5. จัดหาทรัพยากร ICT โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย

เป้าหมาย

1. พัฒนาการเรียนรู้และการเรียนการสอน โดยใช้ ICT เป็นฐาน ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

2. พัฒนาการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา ให้เป็นการบริหารจัดการที่ใช้ ICT เป็นฐานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีสมรรถนะทาง ICT ที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศ

4. ใช้ ICT เพื่อการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : (e-Learning) การสร้างโอกาส เพิ่มขีดความสามารถและยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : (e-Management) การเป็นผู้นำในการใช้ ICT เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : (e-Manpower) การผลิตและพัฒนาคุณภาพผู้จบการศึกษาให้มีสมรรถนะทาง ICT เพื่อพัฒนาประเทศ

โครงสร้างองค์การ



ภาพประกอบที่ 5 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประวัติความเป็นมา

ห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นกลุ่มห้องสมุดที่พัฒนามาจากห้องสมุดวิทยาเขตเดิมของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งประกอบไปด้วยวิทยาเขต 5 แห่ง ดังนี้

1. ห้องสมุดสาขาเทเวศร์ พัฒนามาจากห้องสมุดวิทยาเขตเทเวศร์
2. ห้องสมุดสาขาโชติเวช พัฒนามาจากห้องสมุดวิทยาเขตโชติเวช
3. ห้องสมุดสาขาพระนครเหนือ พัฒนามาจากห้องสมุดวิทยาเขตพระนครเหนือ
4. ห้องสมุดสาขาพันธิขการพระนคร พัฒนามาจากห้องสมุดวิทยาเขตพันธิขการพระนคร
5. ห้องสมุดสาขาชุมพรเขตอุดมศักดิ์ พัฒนามาจากห้องสมุดวิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์

ในปี พ.ศ. 2552 เนื่องจากวิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ซึ่งตั้งอยู่รั้วติดกันกับวิทยาเขตพันธิขการพระนครได้กลายมาเป็นหน่วยงานที่อยู่ที่ตั้งบริเวณเดียวกัน เพราะได้มีการรื้อถอนรั้วออกไป และมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้ห้องสมุดสาขาชุมพรเขตอุดมศักดิ์ เข้าไปรวมกับห้องสมุดสาขาพันธิขการพระนครเพื่อความประหยัดทั้งงบประมาณ และบุคลากร โดยใช้ชื่อเดียวกันคือห้องสมุดสาขาพันธิขการพระนคร ดังนั้นกลุ่มห้องสมุดในปัจจุบันจึงเหลือ 4 แห่ง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงรายละเอียดที่ตั้งและคณะที่ให้บริการของห้องสมุดสาขา

ชื่อห้องสมุด	ที่ตั้ง	คณะที่ให้บริการ
ห้องสมุดสาขาเทเวศร์	399 ถ. สามเสน แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กทม. 10300 โทรศัพท์ : 0-2282-9009-15 ต่อ 6798	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
ห้องสมุดสาขาโชติเวช	168 ถนนศรีอยุธยา แขวงวชิรพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทรศัพท์ : 0-2281-9756-8 ต่อ 2309	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และ การออกแบบ
ห้องสมุดสาขาพระนครเหนือ	1381 ถ.พิบูลสงคราม แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กทม. 10800 โทรศัพท์ 02 - 9132424 ต่อ 134	คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ห้องสมุดสาขาพันธิขการ พระนคร	86 ถ.พิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กทม. 10300 โทรศัพท์ : 0-2282-9101	คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและ ออกแบบแฟชั่น

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและระยะเวลาที่ยืมตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวนทรัพยากร สารสนเทศ	ระยะเวลา
นักศึกษาปริญญาตรี	5 รายการ	7 วัน
นักศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	10 รายการ	14 วัน
ผู้บริหารมหาวิทยาลัย อาจารย์ (ข้าราชการ) อาจารย์ (พนักงานมหาวิทยาลัย)	15 รายการ	30 วัน
ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ อาจารย์อัตราจ้าง อาจารย์พิเศษ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงาน ราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างชั่วคราว	5 รายการ	7 วัน

ตารางที่ 5 แสดงกำหนดระยะเวลาการให้บริการ

ชื่อห้องสมุด	วันจันทร์ - ศุกร์	วันเสาร์	วันอาทิตย์	หมายเหตุ
ห้องสมุดสาขา เทเวศร์	8.30 – 18.30 น.	9.00 – 15.00 น.	ปิดให้บริการ	หยุดวันนักขัตฤกษ์ และ วันหยุดราชการ ประจำปี
ห้องสมุดสาขา โชติเวช	8.30 – 18.30 น.	9.00 – 15.00 น.	9.00 – 15.00 น.	
ห้องสมุดสาขา พระนครเหนือ	8.30 – 18.30 น.	9.00 – 15.00 น.	9.00 – 15.00 น.	
ห้องสมุดสาขา พันธชยการพระนคร	8.30 – 18.30 น.	9.00 – 15.00 น.	ปิดให้บริการ	

การให้บริการของห้องสมุด

ห้องสมุดทั้ง 4 สาขา มีการบริการที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในหลายๆด้าน โดยมีการให้บริการ ดังนี้

1. บริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลห้องสมุด
3. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์

4. บริการวารสาร หนังสือพิมพ์
5. บริการวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ / งานวิจัย
6. บริการโครงการ / แผนงานพิเศษ
7. บริการสื่อโสตทัศน์
8. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า
9. บริการนิทรรศการออนไลน์
10. บริการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

ห้องสมุดทั้ง 4 สาขาให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดยมีรายละเอียด คือ หนังสือทั่วไปภาษาไทย 101,328 เล่ม, หนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ 12,107 เล่ม, หนังสืออ้างอิงภาษาไทย 2,367 เล่ม, หนังสืออ้างอิงภาษาต่างประเทศ 427 เล่ม, นวนิยาย 2,629 เล่ม, เรื่องสั้น 761 เล่ม, งานวิจัย 1,210 เล่ม, วิทยานิพนธ์/ปริญญาานิพนธ์ 963 เล่ม, สารนิพนธ์ 234 เล่ม, โครงการ 1,629 เล่ม, แผนงานพิเศษ 906 เล่ม, ผลงานทางวิชาการ 124 เล่ม, CDB 2,911 ชุด และ VCD และ DVD สื่อการสอน 597 ชุด

ในการวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ ห้องสมุดทำการวิเคราะห์ตามระบบทศนิยมของดิวอี้ ซึ่งแบ่งหมวดหมู่หนังสือออกเป็น 10 หมวด คือ

- 000 เบ็ดเตล็ดหรือความรู้ทั่วไป (Generalities)
- 100 ปรัชญา (Philosophy)
- 200 ศาสนา (Religion)
- 300 สังคมศาสตร์ (Social sciences)
- 400 ภาษาศาสตร์ (Language)
- 500 วิทยาศาสตร์ (Science)
- 600 วิทยาศาสตร์ประยุกต์ หรือเทคโนโลยี (Technology)
- 700 ศิลปกรรมและการบันเทิง (Arts and recreation)
- 800 วรรณคดี (Literature)
- 900 ประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์ (History and geography)

ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ใช้บริการสามารถค้นข้อมูลได้ที่ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เข้าถึงได้ที่ <http://library.rmutp.ac.th/>

ฐานข้อมูลฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น

ห้องสมุดทั้ง 4 สาขาให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย โดยเป็นฐานข้อมูลที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) บอกรับให้จำนวน 13 ฐานและที่มหาวิทยาลัยบอกรับเองจำนวน 1 ฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ABI/INFORMComplete

เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลทาง ด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์ มากกว่า 1,100 รายชื่อ รวมถึงสารสนเทศของบริษัทต่างๆ อีกมากกว่า 60,000 บริษัท และสามารถสืบค้นบทความฉบับเต็มได้จากวารสารทั่วโลกกว่า 800 รายชื่อ

ACMDigitalLibrary

เป็นฐานข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จดหมายข่าว และเอกสารในการประชุมวิชาการ ที่จัดทำโดย ACM (Association for Computing Machinery) ซึ่งเนื้อหาเอกสารประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญ เช่น รายการบรรณานุกรม สารสังเขป article reviews และบทความฉบับเต็ม ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 1985 – ปัจจุบัน

IEEE/IET Electronic Library (IEL)

เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมสารสนเทศจาก 2 แหล่งข้อมูล คือ The Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) และ The Institution of Engineering and Technology (IET) ซึ่งใน IEL ประกอบด้วยเอกสารมากกว่า 2 ล้านจากสิ่งพิมพ์มากกว่า 12,000 ชื่อ

ProQuest Dissertation & Theses

เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทและปริญญาเอกของสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา รวมถึงบางสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง ประกอบไปด้วยข้อมูลมากกว่า 2.4 ล้านระเบียน

SpringerLink-Journal

เป็นฐานข้อมูล วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลิตโดย SpringerVerlag ครอบคลุมทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 1,130 ชื่อ ตั้งแต่ปี 1997- ปัจจุบัน

Web of Science

เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสารสังเขปพร้อมการอ้างอิงและอ้างอิง ที่ครอบคลุมสาขาวิชาหลักทั้งวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ มนุษยศาสตร์ จากวารสารประมาณ 9,200 รายชื่อ ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2001-ปัจจุบัน

American Chemical Society Journal

เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมบทความ และงานวิจัย จากวารสารทางด้านเคมีและวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมจากวารสารทั้งที่พิมพ์เป็นรูปเล่ม วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journals) ข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นเป็นข้อมูล ฉบับเต็ม (Full text) และรูปภาพ (Image) ย้อนหลังตั้งแต่ปี 1996

Academic Search Complete

ฐานข้อมูลสหสาขาวิชาที่มีขนาดใหญ่และดีที่สุด และครอบคลุมสาขาวิชาจำนวนมากที่สุดของโลกฐานข้อมูลหนึ่ง ประกอบด้วยจำนวนวารสารที่มีข้อมูลฉบับเต็มมากกว่า 8,500 ชื่อเรื่องย้อนหลังไปตั้งแต่ปีค.ศ 1887 และครอบคลุมทุกสาขาวิชาการ ได้แก่ : มานุษยวิทยา, ดาราศาสตร์, ชีววิทยา, เคมี, วิศวกรรมโยธา, วิศวกรรมศาสตร์, การศึกษาชาติพันธุ์ & วัฒนธรรม, ภูมิศาสตร์, กฎหมาย, วัสดุศาสตร์, คณิตศาสตร์, ดนตรี, เกษศาสตร์, ฟิสิกส์, จิตวิทยา, ศาสนาและเทววิทยา, สัตวแพทยศาสตร์, สตรีศึกษา, สัตววิทยาและสาขาอื่น ๆ (สามารถสืบค้นได้ที่ฐานข้อมูล EBSCO)

Communication & Mass Media Complete

เป็นฐานข้อมูลชั้นนำระดับโลก เพื่องานวิจัยที่มีคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาวารสารศาสตร์ นิเทศศาสตร์ การสื่อสารมวลชนและภาษาศาสตร์ CMMC ประกอบด้วยเนื้อหาของ CommSearch (เดิมผลิตโดย the National Communication Association) และ Mass Media Articles Index (เดิมผลิตโดย Penn State) ร่วมกับวารสารอื่น ๆ อีกมากมายในสาขาสื่อสารมวลชนและที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อการทางานวิจัย และเป็นข้อมูลในการอ้างอิง CMMC ยังครอบคลุมดัชนีและบทคัดย่อของวารสารจำนวนมากกว่า 820 ชื่อเรื่อง และข้อมูลฉบับเต็มจากวารสารจำนวนมากกว่า 500 ชื่อเรื่อง ข้อมูลย้อนหลังไปถึงปี ค.ศ.1915 CMMC รวบรวมคำศัพท์ด้านการสื่อสารจำนวนมากและการเรียกดูข้อมูลอ้างอิงที่เข้าใจได้ง่าย นอกจากนี้ CMMC ยังรวบรวมประวัติผู้เขียนจำนวนมากกว่า 5,400 โปรไฟล์ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับชีวประวัติและข้อมูลบรรณานุกรมที่ครอบคลุมมากที่สุด, อ้างอิงมากที่สุดและการสืบค้นที่พบบ่อยที่สุดสำหรับผู้เขียนในฐานข้อมูล (สามารถสืบค้นได้ที่ฐานข้อมูล EBSCO)

Computers & Applied Sciences Complete

เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมขอบเขตการวิจัยและการพัฒนาในสาขา วิทยาการคอมพิวเตอร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ CASS มีการจัดดัชนีและสาระสังเขปของวารสารเชิงวิชาการ สิ่งพิมพ์ โดยมีอาชีพ และแหล่งอ้างอิงอื่นๆ จากรายการทรัพยากรอันหลากหลายมากกว่า 2,000 รายการ นอกจากนี้ ยังให้บริการข้อมูลฉบับเต็มของวารสารอีกกว่า 950 ฉบับ (สามารถสืบค้นได้ที่ฐานข้อมูล EBSCO)

Education Research Complete

เป็นฐานข้อมูลเฉพาะทางด้านการศึกษา มีเนื้อหาครอบคลุม การศึกษาทั้งในและต่างประเทศ โดยให้ข้อมูลวารสารทั้งหมดมากกว่า 1,870 ชื่อเรื่อง เป็นวารสารฉบับเต็มมากกว่า 1,060 ชื่อเรื่อง ซึ่งรวบรวมวารสารหลัก (Core journals) ตั้งแต่ระดับอนุบาลไปจนถึงระดับการศึกษาขั้นสูง และรวมถึงหนังสือ (Books and monographs) และงานวิจัยเฉพาะทางต่างๆ อีกมากมาย (สามารถสืบค้นได้ที่ฐานข้อมูล EBSCO)

H.W.Wilson 12 subjects

ฐานข้อมูลบทความวารสารครอบคลุมสารสนเทศทุกสาขาวิชา ได้แก่ วิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยีชีววิทยาและการเกษตร ศิลปะ ธุรกิจ การศึกษา มนุษยศาสตร์ กฎหมาย บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สังคมศาสตร์ และสาขาวิชาอื่นๆ เช่น เคมี ชีวะ ฟิสิกส์ ดาราศาสตร์ สิ่งแวดล้อม สัตว์ศาสตร์ และนันทนาการ ฯลฯ รายละเอียดข้อมูลมีบรรณานุกรม สารระสังเขปและเอกสารฉบับเต็ม ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1995-ปัจจุบัน (สามารถสืบค้นได้ที่ฐานข้อมูล EBSCO)

Science Direct

ฐานข้อมูลที่ครอบคลุมบทความวารสารสาขาวิทยาศาสตร์ และการแพทย์ จำนวนกว่า 1,800 ชื่อ ของสำนักพิมพ์ Elsevier Science , Academic Press และสำนักพิมพ์อื่นๆรวมทั้งวารสาร Reviews จำนวนกว่า 6.2 ล้านระเบียนสามารถเข้าใช้ฉบับเต็มได้เกือบทุกชื่อ ตั้งแต่ปี 1995 – ปัจจุบัน

WGSN

เป็นฐานข้อมูลที่มหาวิทยาลัยดำเนินการบอกรับเอง มีเนื้อหาครอบคลุมข้อมูลงานวิจัยทางด้านออกแบบแฟชั่น สิ่งทอ และเทคโนโลยีเสื้อผ้า

E-book

หนังสือออนไลน์ที่ผสานฟังก์ชันที่เป็นประโยชน์เพื่อการใช้งานอย่างง่ายของ EBSCOhost ทำให้ eBooks on EBSCOhost สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างสะดวกสบาย อาทิ เช่น การเข้าถึงเนื้อหาฉบับเต็มขั้นตอนการดาวน์โหลดอย่างง่ายดาย เข้ากันได้ดีกับคอมพิวเตอร์ทุกประเภทรวมทั้งอุปกรณ์พกพาทุกชนิด ,การ Download Offline ที่ผู้อ่านสามารถอ่าน eBooks ได้โดยไม่ต้องอาศัยสัญญาณอินเทอร์เน็ต ,การจดบันทึก ,การพิมพ์,การอีเมล,การทำอ้างอิง และอื่นๆ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

ซีย์ ซีแมน และ โคเฮน (Seay Seaman; & Cohen. 1996: 464-490) ศึกษาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการโดยวัดการรับรู้ของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยชาร์ลเลสตัน แบบสอบถาม

สร้างขึ้นจากการศึกษาของ แวน เฮ้าส์ วิล และ แม็คคูล (Van House; Weil; & McClure) ร่วมกับการใช้กรอบแนวคิดเรื่องปัจจัยบริการของ เบอร์รี่ ซีทามล์ และ พาราสุรามาน ในปี ค.ศ. 1985 และจากคำแนะนำของผู้ใช้ในแบบสอบถามทั้งด้านบวกและด้านลบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของห้องสมุดวิทยาลัยชาร์ลเลสตัน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 1,464 คน เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ร้อยละ 24 คณะวิทยาศาสตร์ร้อยละ 26 คณะวิทยาศาสตร์สังคมร้อยละ 26 และคณะอื่น ๆ ร้อยละ 24 ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 805 ฉบับ ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 ภาคการศึกษา คำถามในการสำรวจมี 3 ข้อ คือ 1) ความสำเร็จในการค้นหาหนังสืออย่างไร 2) ความง่ายในการใช้ห้องสมุดวันนี้ 3) คำแนะนำอื่น ๆ ผลการศึกษาพบว่า

- คำถามที่ 1 ประกอบด้วย 7 กิจกรรมที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการค้นหาหนังสือ ได้แก่ ค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 42) ทำการศึกษา (ร้อยละ 66) การค้นหาวรรณกรรมในปัจจุบัน (ร้อยละ 20) การค้นหาวรรณกรรมย้อนหลัง (ร้อยละ 35) การถามที่โต๊ะบริการ (ร้อยละ 24) การยืม (ร้อยละ 26) อัตราการค้นหาหนังสือ (ร้อยละ 26) กิจกรรมอื่น ๆ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น (ร้อยละ 44)

- คำถามที่ 2 ความง่ายในการใช้ห้องสมุดวันนี้ คำตอบง่ายมากหรือค่อนข้างง่ายคิดเป็นร้อยละ 85 คำตอบง่ายเพียงบางส่วนหรือไม่ง่ายคิดเป็นร้อยละ 3 แบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ผู้ตอบพึงพอใจมากหรือค่อนข้างพึงพอใจในการแวะมาใช้บริการห้องสมุดคิดเป็นร้อยละ 77

- คำถามที่ 3 เมื่อจัดกลุ่มคำแนะนำอื่น ๆ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ คำแนะนำทางบวก ร้อยละ 45 คำแนะนำทางลบร้อยละ 55 และพบว่าคำแนะนำอยู่ในกลุ่มปัจจัยกำหนดคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพ ร้อยละ 32 เช่น ต้องการความเงียบ ต้องการความสะดวกสบาย เครื่องถ่ายเอกสารเสีย เป็นต้น และผู้วิจัยได้พัฒนาปัจจัยคุณภาพการบริการของเบอร์รี่ ซีทามล์ และพาราสุรามาน ในปี ค.ศ. 1985 ซึ่งมี 10 ด้าน เปลี่ยนแปลงเป็น 7 ด้าน เพื่อใช้กับบริการของห้องสมุดประชาชน คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึง การสื่อสาร ความปลอดภัยลักษณะทางกายภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง 805 คน สามารถแบ่งประเภทของปัจจัยบริการได้ตามที่วิจัยกำหนด ผลการศึกษายังพบว่าปัจจัยลักษณะทางกายภาพ เช่น วารสารที่เลือกไม่เหมาะสม ไม่มีหนังสือหรือวารสารที่ต้องการ เป็นต้น และความน่าเชื่อถือ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ใช้อาคารสมุดคิดเป็นร้อยละ 32 และร้อยละ 31 ตามลำดับ

โคลแมน; และคนอื่น ๆ (Coleman; et al. 1997: 237-251) ศึกษาการวัดคุณภาพการบริการจากการสำรวจบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการบริการจากห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม (Texas A&M University : TAMU) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ บุคลากรของคณะ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาและผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ กลุ่มละ 125 คน ผู้ใช้ทั่วไป 25 คน รวมทั้งสิ้น 525 คน โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL วัดปัจจัยคุณภาพ 5 ด้าน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่ออธิบายคุณภาพการบริการห้องสมุด เพื่อหาวิธีปรับปรุงคุณภาพ เพื่อประเมินว่าปัจจัยคุณภาพ

อะไรที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ใช้ห้องสมุด การศึกษาต้องการวัดการจัดการกับความคาดหวังของผู้ใช้ คำถามที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) ผู้ใช้บริการจะทำให้คุณภาพบริการชัดเจนได้อย่างไร 2) คุณภาพการบริการของห้องสมุดสามารถทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร 3) ปัจจัยใดมีความสำคัญที่สุดต่อผู้ใช้ห้องสมุด แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 มี 22 ข้อ แบ่งตามปัจจัยกำหนดคุณภาพ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเข้าถึงจิตใจ ส่วนนี้ให้ผู้ใช้บอกถึงบริการที่ได้รับและความต้องการบริการที่ได้รับ ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่ให้ผู้ชี้ให้คะแนนโดยรวมของคุณภาพการบริการห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า 1) นักศึกษาตอบกลับมากที่สุด โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว 67 คน ผู้ที่กำลังศึกษา 70 คน 2) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดมาก่อนแล้วมากกว่าร้อยละ 83 เป็นนักศึกษาและบุคลากรของคณะที่มาห้องสมุดทุกสัปดาห์ประมาณร้อยละ 46.9 เป็นบุคลากรและผู้ใช้ทั่วไปที่มาห้องสมุดทุกเดือนคิดเป็นร้อยละ 63.6 และ 66.7 ตามลำดับ 3) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการกำหนดคุณภาพ คือ ความน่าเชื่อถือ (ร้อยละ 26.7) อันับต่อมาได้แก่ การตอบสนอง (ร้อยละ 23.6) ความเชื่อมั่น (ร้อยละ 18.8) ลักษณะทางกายภาพ (ร้อยละ 16.2) การเข้าถึงจิตใจ (ร้อยละ 14.8) 4) คำแนะนำจากผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ต่อความไม่พึงพอใจห้องสมุด เช่น ความยากในการค้นหาแหล่งสารสนเทศ นโยบายการหมุนเวียน ความไม่เป็นมิตรของบุคลากร ค่าใช้จ่ายที่เสียให้กับบริการที่ซ้ำ ๆ กัน แหล่งทรัพยากรไม่ทันสมัย ชั่วโมงการใช้บริการไม่เหมาะสม ความขาดแคลนเครื่องมือหรืออุปกรณ์สารสนเทศ

ธพิสา และ กามินี (Thapisa; & Gamini, 1999: 373-383) ศึกษาถึงคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยบอสวานา (Botswana University) ประเทศบอสวานา ที่ผู้ใช้ได้รับจริง โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับจากเครื่องมือ SERVQUAL ประกอบด้วยคำถามจำนวน 44 ข้อ ครอบคลุมเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของบริการ ด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึง ด้านการสื่อสาร และด้านลักษณะทางกายภาพ คำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และนักศึกษา จำนวน 400 คน จากห้องสมุดคณะ จำนวน 5 คณะ คณะละ 50 คน จำแนกเป็นอาจารย์จำนวน 20 คน และนักศึกษาจำนวน 60 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 243 ชุด ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และอาจารย์ในแต่ละคณะได้รับบริการจริงแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรีพบว่าได้รับบริการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ซอจ และ ปีเตอร์มานีค (Snoj; & Petermanec, 2001: 314-321) ศึกษาความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยมารีเบอร์ (Maribor University) ประเทศสโลเวเนีย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก จำนวน 393 คน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 45 ข้อ

ครอบคลุมองค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพด้านอุปกรณ์และข้อมูล ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ และด้านผู้ให้บริการ โดยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) ผลการวิจัยพบว่า ในองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้ใช้ สำหรับองค์ประกอบ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์และข้อมูล ข้อที่ผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสารทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และความสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับระดับที่ได้รับจริงพบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในระดับมากที่สุดมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อเครือข่ายกับห้องสมุดอื่น มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด ส่วนองค์ประกอบที่ผู้ใช้ประเมินว่ามีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการและองค์ประกอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านบริการสารสนเทศ

6.2 งานวิจัยในประเทศ

พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ โดยใช้กรอบแนวคิด “แบบจำลองช่องว่าง” ของ พาราสุรามาน ซีททามล์ และเบอร์รี่ ซึ่งต่อมาเรียกเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการนี้ว่า SERVQUAL โดยศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้ใน 5 ด้าน คือด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542 จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 7 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของนักศึกษารวมทุกด้าน มีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการสารสนเทศของห้องสมุดไม่ติดตามที่คาดหวัง

ชนิษฐา พละการ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และปัญหาการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 527 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบและมาตราประมาณค่า ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

พบว่าส่วนใหญ่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. อาจารย์ใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด นิสิตปริญญาตรีใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และนิสิตบัณฑิตศึกษาใช้บริการอ่านหนังสือมากที่สุด ด้านความต้องการสารสนเทศ พบว่า อาจารย์ต้องการหนังสือภาษาอังกฤษมากที่สุด นิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษาต้องการหนังสือภาษาไทยมากที่สุด ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศพบว่า อาจารย์เห็นว่าหนังสือภาษาอังกฤษมีจำนวนน้อย นิสิตปริญญาตรีเห็นว่าระยะเวลาให้บริการอินเทอร์เน็ตน้อย และนิสิตบัณฑิตศึกษาเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ

ในสำนักหอสมุดมีจำนวนน้อย

ธนชชา พุทธิธรรม (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 วิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด ปีการศึกษา 2545 จำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของนิสิต ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ชุตินันท์ บุญปาน (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ ในบริการ 6 ด้าน คือ การบริการสารสนเทศ การบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง การบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ การบริการอินเทอร์เน็ต การบริการถ่ายเอกสาร และการบริการคอมพิวเตอร์เพื่อสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาสถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลางโดยรวมทุกด้านและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง และการบริการของหอสมุดกลางตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวม มีความเหมาะสมในระดับสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นฤตย์ นิมสมบุรณ์ และ ฮารุกิ นางาตะ (2546: 21-45) ประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากความคิดเห็นของผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ผู้ใช้ห้องสมุดใช้ตัดสินคุณภาพบริการ เพื่อจัดลำดับสิ่งที่ควรปรับปรุงเพื่อคุณภาพบริการที่ดี รวมถึงศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการ โดยการวิจัยนี้ได้นำแนวคิดของขอบเขตของการยอมรับมาใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท อาจารย์ และนักวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินซึ่งปรับปรุงมาจาก

SERVQUAL จำนวน 29 ข้อคำถาม ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการบริการและบริการที่ได้รับจริงพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการทุกด้านไม่เท่ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพบริการที่ได้รับจริงต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ เมื่อพิจารณาลำดับของช่องว่างความคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่างปรากฏว่า กลุ่มอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานั้นช่องว่างระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับทรัพยากรและสถานที่อยู่ห่างจากบริการที่ได้รับจริงมาก แต่ในกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีช่องว่างระหว่างความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรจะอยู่ห่างจากบริการที่ได้รับจริงมาก ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ พบว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงบางอย่างอยู่ต่ำกว่าขอบเขตการยอมรับ โดยบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในเรื่องสถานที่และทรัพยากร ไม่อยู่ในขอบเขตของการยอมรับ ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบเมื่อใช้บริการของห้องสมุดพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรห้องสมุดคือความสะดวกในการเข้าถึง สถานที่ไม่เพียงพอสำหรับการศึกษาและเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการ ความไม่พอเพียงและความล้าสมัยของทรัพยากรห้องสมุด และปัจจัยที่ผู้ใช้ตัดสินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรหรือห้องสมุด (Affect of service organizational)
- ปัจจัยด้านทรัพยากรและการเข้าถึง (Collection & access)
- ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและจิตสำนึกในการให้บริการ (Affect of service personal)

นฤมล พุกขศิลป์ (2546: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดทั้งระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริง โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวมโดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ

มนัส สังข์คร (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ใน 4 ด้าน คือ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการ

ส่งเสริมการใช้บริการ ด้านบริการ โสตทัศนวัสดุ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วิชาเอก/สาขาวิชาที่ศึกษา และชั้นปีที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษที่กำลังศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 ถึง 2546 ใน 4 วิชาเอก/สาขาวิชา คือ วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ วิชาเอกการบริหารการศึกษาสาขาวิชาการอุดมศึกษา และวิชาเอกเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 234 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่า ผลการวิจัยพบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบตามตัวแปรพบว่า ตัวแปรเพศและชั้นปีที่ศึกษามีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรอายุมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านบริการสิ่งพิมพ์ และด้านการส่งเสริมการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านบริการโสตทัศนวัสดุ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรวิชาเอก/สาขาวิชาที่ศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านส่งเสริมการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการบริการสิ่งพิมพ์ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และด้านบริการโสตทัศนวัสดุ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางว่า สิ่งพิมพ์มีน้อย ไม่ทันต่อเหตุการณ์ และให้เวลายืมน้อย ปริมาณนิพนธ์มีน้อย การจัดเก็บสิ่งพิมพ์ยังไม่เป็นระเบียบและค้นหายาก เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการไม่เพียงพอวัสดุอุปกรณ์โสตทัศนวัสดุมีน้อย ไม่ทันสมัย คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นมีน้อย บรรยากาศโดยทั่วไปไม่เหมาะสม เช่น ไม่มีเครื่องปรับอากาศทุกชั้น มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้อื่น ๆ และห้องสมุดเปิดช้าและปิดเร็วเกินไป

เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์; และคนอื่น ๆ (2547: 28-36) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษา ข้าราชการ อาจารย์ และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 352 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง เมื่อพิจารณาประเภทบริการที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ เวลาเปิดให้บริการภาคปกติ รองลงมา คือ บริการยืม-คืนหนังสือและบริการสืบค้นข้อมูล (OPAC) ด้วยคอมพิวเตอร์ด้านบริการที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านบุคลากร ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก สำหรับบริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้มากที่สุด คือ บริการสารสนเทศในหอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เกวลี จันทรทัตตะมา (2549: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ได้รับจริง ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดกลางสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในประเด็น ขอบเขตของการยอมรับช่องว่างของบริการที่พอเพียง และช่องว่างของบริการระดับสูง รวมทั้งเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุด จำแนกตามเพศ ชั้นปี และผลการเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2547 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม LibQUAL+TM ที่มี 22 ข้อคำถาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 9 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for windows รุ่น 13.0 คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก สำหรับคุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ต้องการ ไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีเพศ และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง ไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง แตกต่างกัน

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงที่ได้รับบริการของกลุ่มผู้ใช้ ระดับการเข้าใช้ห้องสมุด ระดับการใช้บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) และระดับการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ ประกอบด้วย อาจารย์ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรี ที่เข้าใช้ห้องสมุด จำนวน 696 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบประเมินคุณภาพการบริการที่ดัดแปลงจากแบบประเมินของ LibQUAL+TM ที่ประกอบด้วยมิติของคุณภาพบริการ 4 ด้าน คือ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า และการควบคุมสารสนเทศ เป็นแบบมาตรประมาณค่า 7 ระดับ มีข้อคำถาม 25 ข้อ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่

คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ ห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศ และความรู้สึกที่มีต่อบริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ การเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้สึกที่มีต่อบริการ การควบคุมสารสนเทศ และห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ส่วนคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่า ช่องว่างของบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังในทุกด้านและมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้ เมื่อพิจารณาการบริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงสารสนเทศมีช่องว่างที่แคบที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า ตามลำดับ

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์; และคนอื่น ๆ (2550: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+ ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อประเมินคุณภาพการบริการโดยรวมของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ได้แก่ บุคลากร จำนวน 458 คน นิสิต จำนวน 689 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 291 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดใน 4 มิติ คือ ทรัพยากรและการเข้าถึง (Access to information) การบริการ (Affect of service) สถานที่และสิ่งแวดล้อม (Library as place) และการควบคุมปฏิสัมพันธ์ (Personal control) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการทุกด้านอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด แต่บริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

- ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรและการเข้าถึงสารสนเทศอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้
- ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการบริการอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้
- ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้
- ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านการควบคุมปฏิสัมพันธ์อยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้

ภักถิณญา สว่างวงศ์. (2551: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยสังเคราะห์เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินห้องสมุด แล้วนำไปให้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 59 แห่งพิจารณาความเหมาะสมของเกณฑ์ จากนั้นนำไปศึกษากับผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2550 จำนวน 536 คน เพื่อหาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเป็นแบบมาตราประมาณค่า 9 ระดับ และวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) โดยใช้โปรแกรม SPSS 15.0 for windows evaluation version ผลการวิจัยสรุปได้ว่า เมื่อนำคำตอบจากผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ ได้ปัจจัยจำนวน 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ (เกณฑ์ 11 ข้อ) ปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม (เกณฑ์ 11 ข้อ) ปัจจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง (เกณฑ์ 8 ข้อ) และปัจจัยด้านการบริการ (เกณฑ์ 12 ข้อ)

อัมรัตน์ อนุวัช. (2552: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการต่างๆภายในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2552 จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบประเมินที่ปรับปรุงจาก LibQUAL+TM ที่มี 22 ข้อคำถาม เป็นการประมาณค่า 9 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการ อยู่ในระดับมาก
2. คุณภาพบริการของห้องสมุด พบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ และในทุกด้าน พบว่า ช่วงว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือที่คาดหวังไว้ ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดยังไม่ถึงระดับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้

ศรัทธมัย คู้ลุ้. (2554: บทคัดย่อ) ประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยศึกษาเกี่ยวกับ 1) ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 3 ระดับ คือ ระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง 2) ศึกษาคุณภาพบริการของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในเรื่องขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ของห้องสมุดสตางค์ มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีสถานภาพต่างกัน กับความ

คิดเห็นต่อระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการ และระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดในระดับขั้นต่ำที่ยอมรับได้ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการและระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก เมื่อนำค่าเฉลี่ยของบริการทั้ง 3 ระดับมาเปรียบเทียบกัน พบว่า ระดับบริการที่ได้จริงสูงกว่าระดับขั้นต่ำของบริการที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่ต้องการในทุกข้อคำถาม ยกเว้น ห้องสมุดมรสสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม

2. ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของผู้ใช้ทั้งหมด คือ 1.56 เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่ต้องการ พบว่า ทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงของขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของห้องสมุดข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด คือ บุคลากรของห้องสมุดสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ ส่วนขอบเขตของการยอมรับข้อที่แคบที่สุด คือ บุคลากรของห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ เมื่อนำขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้ 3 กลุ่มมาเปรียบเทียบกัน พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีขอบเขตของการยอมรับกว้างกว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์และนักวิจัยทุกข้อ และยังพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีขอบเขตของการยอมรับแคบกว่าอาจารย์และนักวิจัยในทุกข้อเป็นส่วนใหญ่

3. ช่องว่างของบริการที่เพียงพอในภาพรวมของผู้ใช้ทั้งหมด คือ 0.89 ข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอมากที่สุด คือ สถานที่ของห้องสมุดดึงดูดให้ผู้ใช้เข้ามาศึกษาค้นคว้า และสถานที่ตั้งของห้องสมุดเดินทางไปใช้ได้สะดวก ส่วนช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุด คือ ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม เมื่อนำช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ 3 กลุ่มมาเปรียบเทียบกัน พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยกว้างกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกือบทุกข้อเป็นส่วนใหญ่

4. ช่องว่างของบริการระดับสูงในภาพรวมของผู้ใช้ทั้งหมด คือ -0.67 ช่องว่างของบริการระดับสูงอยู่ต่ำกว่าบริการที่ได้รับจริงในทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า ช่องว่างของบริการระดับสูงข้อที่กว้างที่สุด คือ ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม กลุ่มเมื่อนำช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ 3 กลุ่มมาเปรียบเทียบกัน พบว่า ช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยแคบกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี และพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกือบทุกข้อ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆพอสรุปได้ว่า การให้บริการห้องสมุดนั้น คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การส่งเสริมการบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ และลักษณะทางจิตวิทยา จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ และการให้บริการห้องสมุดที่ดี ที่ได้มาตรฐาน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องนำระบบ

การประเมินคุณภาพของบริการเพื่อวัดเพื่อตรวจสอบว่าบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีเพียงใด ซึ่งเป็นการวัดระดับความสอดคล้องของบริการกับความต้องการของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมาย ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำหลักการ ทฤษฎี ตลอดจนกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมาศึกษากับห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+TM อันจะส่งผลให้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นองค์กรคุณภาพ เนื่องมาจากการบริการที่ดีมีคุณภาพเท่านั้นที่จะช่วยปรับภาพลักษณ์และคุณค่าของห้องสมุดให้เป็นที่ประจักษ์



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มุ่งศึกษาระดับต่ำสุดที่ยอมรับได้ ความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด ผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมิน LibQUAL+™ (ARL, 2008) โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 9 คณะ รวมทั้งสิ้น 13,343 คน แบ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 12,367 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 434 คน และอาจารย์จำนวน 542 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 9 คณะ ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเป็นผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และได้ Login เข้าสู่ระบบเพื่อทำแบบสอบถาม online เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+™ ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางการหาขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Yamane, Taro. 1970) กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 (หรือระดับความเชื่อมั่น 95%) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 9 คณะจำนวนทั้งสิ้น 390 คน

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาทำแบบสอบถาม online ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 196 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 73 คน และอาจารย์จำนวน 121 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบประเมิน online ที่ปรับปรุงจากแบบประเมินที่ใช้วัดคุณภาพบริการของห้องสมุด LibQUAL+TM (ARL, 2008) ซึ่งเป็นเครื่องมือเพื่อการสำรวจเชิงการตลาดที่ใช้วัดการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดใน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการ (Affect of service) ปัจจัยด้านการควบคุมทรัพยากรสารสนเทศ (Information control) และปัจจัยด้านสถานที่ (Library as place) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการสร้าง ดังนี้

1. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบประเมินคุณภาพบริการโดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย

2. ศึกษาคำถามใน LibQUAL+TM โดยศึกษาจากงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ ทำการรวบรวมข้อคำถามแล้วนำมาสรุปประเด็นเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ แล้วปรับปรุงแก้ไขการใช้ภาษาให้เหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา หรือสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (บุญชม ศรีสะอาด. 2541) และความชัดเจนของการใช้ถ้อยคำ ผลการวิเคราะห์พบว่า

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .921

ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .901

ระดับบริการที่ได้รับจริง มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .979

จึงสรุปได้ว่า เครื่องมือสำหรับการวิจัยมีความน่าเชื่อถือได้สูง

4. นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ แล้วนำขึ้นเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

รายละเอียดของแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มีทั้งหมด 4 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด และหน่วยงาน/คณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ ซึ่งได้จัดกลุ่มข้อคำถามอยู่ในปัจจัยคุณภาพห้องสมุด 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านการให้บริการ (Affect of Service) จำนวน 9 ข้อ
2. ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) จำนวน 8 ข้อ
3. ปัจจัยด้านสถานที่ (Library as place) จำนวน 5 ข้อ

โดยแต่ละข้อเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับและระดับบริการที่ได้รับจริงและในแต่ละคอลัมน์จะต้องเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลขเท่านั้น ซึ่งระดับที่ 1 หมายถึงระดับพึงพอใจน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 9 หมายถึงระดับพึงพอใจมากที่สุดหรือสูงสุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ข้อคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามเผยแพร่บนเว็บไซต์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และทำหนังสือขอความอนุเคราะห์คณะต่างๆช่วยประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดทั้ง 9 คณะ ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ เข้ากรอกแบบสอบถาม online โดยต้อง login เข้าระบบกรอกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านซึ่งจะสามารถทำแบบสอบถามได้เพียง 1 ครั้ง ทำให้การกรอกแบบสอบถามไม่มีข้อมูลซ้ำ โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2556 ถึง 17 กรกฎาคม 2556 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 30 วัน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 455 คน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละชุด แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผลจำนวนทั้งสิ้น 390 ชุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลการประเมินแบบสอบถาม online มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละชุดแล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผล แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทาง SPSS รุ่น 13.0 ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลจากตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. นำข้อมูลจากตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทั้ง 3 ปัจจัย เป็นแบบมาตราประมาณค่า 9

ระดับ ซึ่งระดับที่ 1 หมายถึงพึงพอใจระดับน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 9 หมายถึงพึงพอใจระดับมากที่สุดหรือสูงสุด โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 9 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 9 กำหนดให้ 9 คะแนน

ระดับที่ 8 กำหนดให้ 8 คะแนน

ระดับที่ 7 กำหนดให้ 7 คะแนน

ระดับที่ 6 กำหนดให้ 6 คะแนน

ระดับที่ 5 กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับที่ 4 กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับที่ 3 กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับที่ 2 กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับที่ 1 กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้น นำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายปัจจัยและรายข้อตามตัวแปรที่กำหนดไว้ สำหรับการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย มีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 8.50-9.00 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 6.50-8.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50-6.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-3.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ผู้ใช้มีความต้องการหรือความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้การพิจารณาจากช่องว่างและขอบเขตของบริการของห้องสมุดทั้ง 3 ด้าน เนื่องจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่ได้เป็นสมาชิกของ LibQUAL+TM และยังมีบริบทของห้องสมุดที่แตกต่างกับสมาชิกของ LibQUAL+TM ผู้วิจัยจึงไม่ใช้คะแนนเกณฑ์ปกติ (score norms) ในการประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุด อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ยึดแนวความคิดการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด โดยใช้หลักการเรื่องขอบเขตของการยอมรับในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

3.1 ขอบเขตของการยอมรับ พิจารณาจาก ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้กับระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงเป็นรายด้านและรายข้อ โดยถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงดังกล่าว แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้

3.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ พิจารณาจาก การนำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

3.2.1 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่มีผลต่างมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้

3.2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่มีผลต่างมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นควรจะได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

3.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง พิจารณาจาก การนำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

3.3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีผลต่างมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับดีเยี่ยม เกินความคาดหวัง

3.3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีผลต่างมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

4. นำข้อมูลตอนที่ 3 มาสรุปประเด็น และแจกแจงความถี่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

(Cronbach) หรือสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (บุญชม ศรีสะอาด. 2541)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+TM ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม online สอบถามนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2556 โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2556 ถึง 17 กรกฎาคม 2556 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 30 วัน แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผลจำนวนทั้งสิ้น 390 ชุด นำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยด้วยตารางประกอบความเรียง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
MIN	แทน	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level)
DE	แทน	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Desire level of service)
PER	แทน	ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived level of service)
ZOT	แทน	ขอบเขตของการยอมรับ (Zone of Tolerance)
ADG	แทน	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ (Adequacy Gap)
SUG	แทน	ช่องว่างของบริการระดับสูง (Superiority Gap)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง

ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และ ช่องว่างของบริการระดับสูง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	142	36.41
หญิง	248	63.59
รวม	390	100
สถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด		
นักศึกษาปริญญาตรี	196	50.26
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	73	18.72
อาจารย์	121	31.03
รวม	390	100
ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด		
ทุกวัน	26	6.67
สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง	132	33.85
สัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง	76	19.49
นานๆครั้ง	156	40.00
รวม	390	100

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
คณะที่สังกัด		
คณะศิลปศาสตร์	34	8.72
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	24	6.15
คณะบริหารธุรกิจ	73	18.72
คณะวิศวกรรมศาสตร์	43	11.03
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	42	10.77
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	22	5.64
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	107	27.44
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	36	9.23
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	9	2.31
รวม	390	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 63.59 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.26 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดคือทุกๆครั้ง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 สำหรับหน่วยงาน/คณะที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สังกัดคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.44

ตอนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง

ตารางที่ 7 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในระดับ
บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านการ ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	5.45	1.299	ปานกลาง	3
	2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	5.32	1.414	ปานกลาง	8
	3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	5.62	1.444	ปานกลาง	1
	4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของ ผู้ใช้บริการ	5.46	1.428	ปานกลาง	2
	5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของ ผู้ใช้บริการ	5.33	1.324	ปานกลาง	7
	6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่	5.29	1.389	ปานกลาง	14
	7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.31	1.384	ปานกลาง	10
	8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	5.43	1.437	ปานกลาง	4
	9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	5.38	1.459	ปานกลาง	6
	รวม	5.40	1.398	ปานกลาง	
ด้านการ ควบคุม สารสนเทศ	1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	5.29	1.379	ปานกลาง	15
	2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ ด้วยตนเอง	5.32	1.401	ปานกลาง	9
	3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ ต้องการ	5.30	1.366	ปานกลาง	12
	4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการ ต้องการ	5.30	1.386	ปานกลาง	13
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	5.19	1.367	ปานกลาง	22
	6. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถ ค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	5.27	1.297	ปานกลาง	17
	7. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการ สามารถค้นหาได้ง่าย	5.22	1.276	ปานกลาง	20
	8. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ ผู้ใช้บริการต้องการ	5.26	1.390	ปานกลาง	19
	รวม	5.27	1.358	ปานกลาง	

ตารางที่ 7 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในระดับ
บริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านสถานที่	1. การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	5.29	1.380	ปานกลาง	16
	2. ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	5.27	1.399	ปานกลาง	18
	3. สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	5.39	1.295	ปานกลาง	5
	4. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	5.31	1.352	ปานกลาง	11
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	5.22	1.330	ปานกลาง	21
	รวม	5.30	1.351	ปานกลาง	
	รวมทั้งหมด	5.33	1.373	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 5.40$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 5.27$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้โดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 5.62$) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{x} = 5.19$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตารางที่ 8 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในระดับที่
คาดหวังว่าจะได้รับ

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านการให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	7.25	1.379	มาก	6
	2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	7.16	1.521	มาก	15
	3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	7.14	1.471	มาก	17
	4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	7.24	1.508	มาก	8
	5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	7.11	1.530	มาก	21
	6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่	7.13	1.446	มาก	20
	7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	7.14	1.472	มาก	18
	8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	7.25	1.478	มาก	7
	9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	7.24	1.472	มาก	9
	รวม	7.19	1.475	มาก	
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ด้วยตนเอง	7.11	1.501	มาก	22
	2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	7.14	1.503	มาก	19
	3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	7.22	1.475	มาก	10
	4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	7.17	1.541	มาก	13
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	7.27	1.503	มาก	4
	6. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	7.17	1.527	มาก	14
	7. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	7.15	1.557	มาก	16
	8. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	7.18	1.497	มาก	12
	รวม	7.18	1.513	มาก	
ด้านสถานที่	1. การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	7.20	1.494	มาก	11
	2. ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	7.28	1.504	มาก	3
	3. สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	7.27	1.558	มาก	5
	4. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	7.32	1.524	มาก	2
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	7.35	1.489	มาก	1
	รวม	7.28	1.514	มาก	
	รวมทั้งหมด	7.21	1.498	มาก	

จากตารางที่ 8 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 7.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่มี ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 7.28$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 7.18$) แต่ ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับโดยเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไป น้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ($\bar{x} = 7.35$) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ ($\bar{x} = 7.11$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 9 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในระดับ บริการที่ได้รับจริง

ปัจจัย	ข้อคำถาม	\bar{x}	S.D.	การแปรผล	ลำดับที่
ด้านการให้บริการ	1.เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	6.63	1.458	มาก	19
	2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	6.61	1.598	มาก	20
	3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	7.01	1.449	มาก	1
	4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของ ผู้ใช้บริการ	6.78	1.469	มาก	7
	5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของ ผู้ใช้บริการ	6.65	1.424	มาก	17
	6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจ เอาใจใส่	6.65	1.508	มาก	18
	7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.67	1.482	มาก	16
	8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	6.83	1.509	มาก	4
	9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	6.79	1.460	มาก	5
รวม		6.73	1.484	มาก	

ตารางที่ 9 ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในระดับ
บริการที่ได้รับจริง (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล	ลำดับที่
ด้านการ ควบคุม สารสนเทศ	1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	6.56	1.470	มาก	22
	อิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้				
	2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	6.72	1.406	มาก	11
	3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	6.68	1.464	มาก	13
	4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.79	1.415	มาก	6
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	6.58	1.417	มาก	21
	6. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	6.68	1.419	มาก	14
	7. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	6.77	1.408	มาก	8
8. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.72	1.409	มาก	12	
รวม		6.69	1.426	มาก	
ด้านสถานที่	1. การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	6.77	1.423	มาก	9
	2. ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	6.68	1.486	มาก	15
	3. สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	6.95	1.409	มาก	2
	4. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	6.85	1.458	มาก	3
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	6.76	1.461	มาก	10
	รวม		6.80	1.447	มาก
รวมทั้งหมด		6.73	1.455	มาก	

จากตารางที่ 9 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในระดับบริการที่ได้รับจริง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 6.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 6.80$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 6.69$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยเรียงลำดับเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมี

ความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 7.01$) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ ($\bar{x} = 6.56$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง

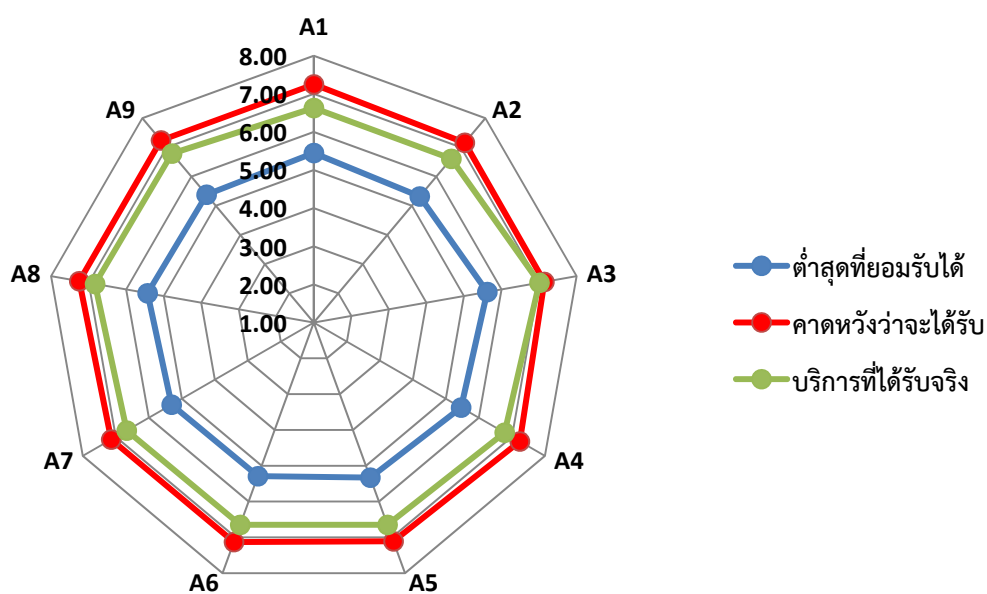
ปัจจัย	ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ	ระดับบริการที่ได้รับจริง
ด้านการให้บริการ	1.เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	5.45	7.25	6.63
	2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	5.32	7.16	6.61
	3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	5.62	7.14	7.01
	4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	5.46	7.24	6.78
	5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	5.33	7.11	6.65
	6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่	5.29	7.13	6.65
	7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	5.31	7.14	6.67
	8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	5.43	7.25	6.83
	9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	5.38	7.24	6.79
	รวม		5.40	7.19
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	5.29	7.11	6.56
	2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	5.32	7.14	6.72
	3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	5.30	7.22	6.68
	4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.30	7.17	6.79
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	5.19	7.27	6.58
	6. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	5.27	7.17	6.68
	7. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	5.22	7.15	6.77
	8. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.26	7.18	6.72
	รวม		5.27	7.18

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง (ต่อ)

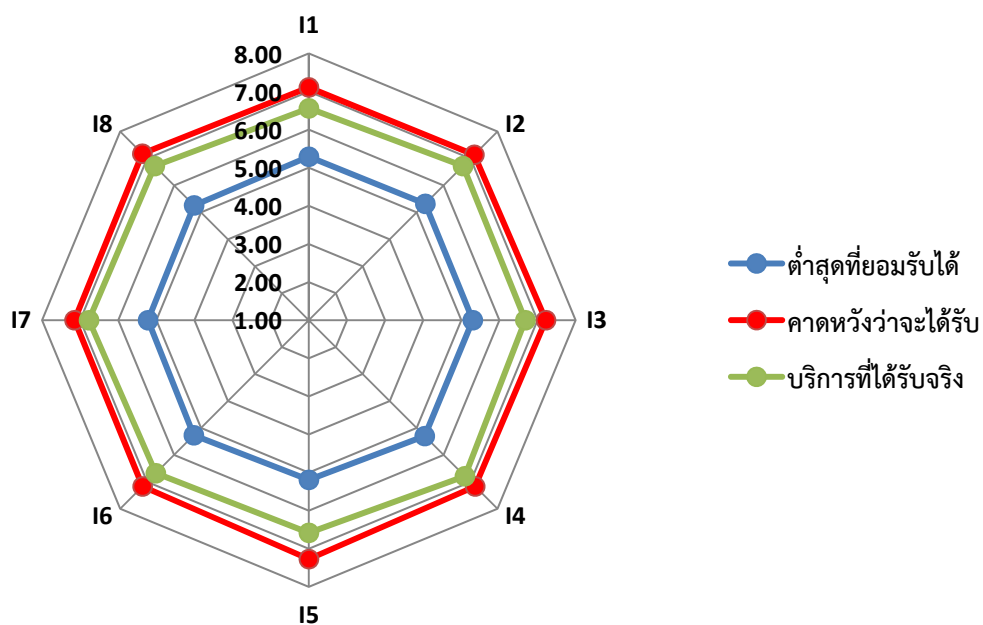
ปัจจัย	ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ	ระดับบริการที่ได้รับจริง
ด้านสถานที่	1. การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	5.29	7.20	6.77
	2. ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	5.27	7.28	6.68
	3. สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	5.39	7.27	6.95
	4. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	5.31	7.32	6.85
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	5.22	7.35	6.76
	รวม	5.30	7.28	6.80
	รวมทั้งหมด	5.33	7.21	6.73

จากตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้ง 3 ระดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับในทุกข้อความ

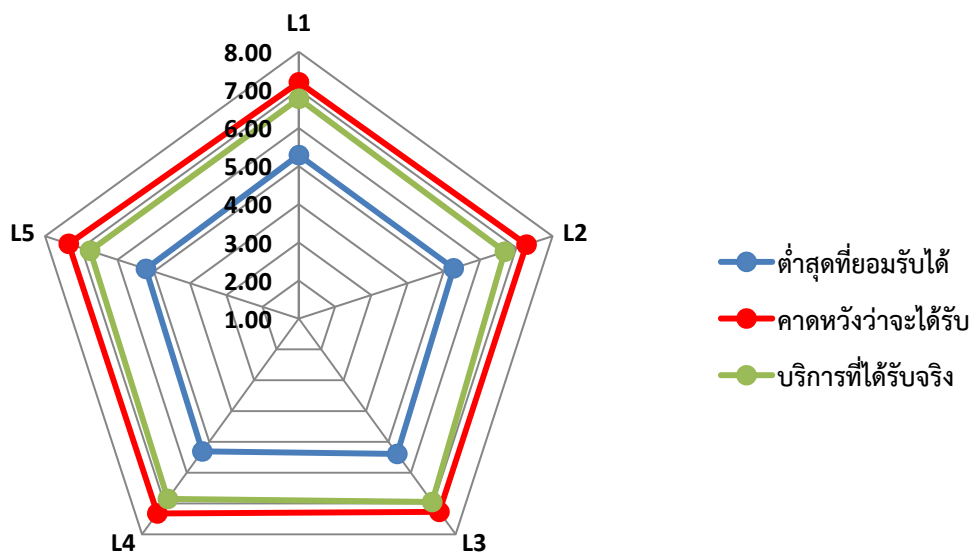
เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของกราฟแสดงผลดังภาพประกอบที่ 6



ภาพประกอบที่ 6 แสดงระดับคุณภาพบริการในปัจจัยด้านการให้บริการเป็นรายข้อ



ภาพประกอบที่ 7 แสดงระดับคุณภาพบริการในปัจจุบันด้านการควบคุมสารสนเทศเป็นรายข้อ



ภาพประกอบที่ 8 แสดงระดับคุณภาพบริการในปัจจุบันด้านสถานที่เป็นรายข้อ

ตอนที่ 3 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ประกอบด้วยขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และ ช่องว่างของ
บริการระดับสูง

ตารางที่ 11 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	DE		MIN		ZOT (DE-MIN)
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านการให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	7.25	1.379	5.45	1.299	1.80
	2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	7.16	1.521	5.32	1.414	1.84
	3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	7.14	1.471	5.62	1.444	1.52
	4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	7.24	1.508	5.46	1.428	1.78
	5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	7.11	1.530	5.33	1.324	1.78
	6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่	7.13	1.446	5.29	1.389	1.84
	7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	7.14	1.472	5.31	1.384	1.83
	8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	7.25	1.478	5.43	1.437	1.82
	9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	7.24	1.472	5.38	1.459	1.86
	รวม	7.19	1.475	5.40	1.398	1.79
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	7.11	1.501	5.29	1.379	1.82
	2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	7.14	1.503	5.32	1.401	1.82
	3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	7.22	1.475	5.30	1.366	1.92
	4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	7.17	1.541	5.30	1.386	1.87
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	7.27	1.503	5.19	1.367	2.08
	6. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	7.17	1.527	5.27	1.297	1.90
	7. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	7.15	1.557	5.22	1.276	1.93
	8. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	7.18	1.497	5.26	1.390	1.92
	รวม	7.18	1.513	5.27	1.358	1.91

ตารางที่ 11 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้ทั้งหมด (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	DE		MIN		ZOT (DE-MIN)
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านสถานที่	1. การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	7.20	1.494	5.29	1.380	1.91
	2. ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	7.28	1.504	5.27	1.399	2.01
	3. สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	7.27	1.558	5.39	1.295	1.88
	4. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	7.32	1.524	5.31	1.352	2.01
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	7.35	1.489	5.22	1.330	2.13
	รวม	7.28	1.514	5.30	1.351	1.98
	รวมทั้งหมด	7.21	1.498	5.33	1.373	1.88

จากตารางที่ 11 แสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด คือ 1.88 เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านสถานที่ มีขอบเขตการยอมรับกว้างที่สุด (1.98) รองลงมา คือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ (1.91) และด้านการให้บริการ (1.79) เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ พบว่า ทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดได้และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่ต้องการหรือที่คาดหวังไว้

เพื่อให้เห็นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแสดงลำดับโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อยของผู้ใช้
ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}
ด้านสถานที่	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	2.13
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	2.08
ด้านสถานที่	ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	2.01
ด้านสถานที่	ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	2.01
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	1.93
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ใช้ต้องการ	1.92
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บริการต้องการ	1.92
ด้านสถานที่	การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	1.91
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1.90
ด้านสถานที่	สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	1.88
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้บริการต้องการ	1.87
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	1.86
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	1.84
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่	1.84
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.83
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	1.82
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	1.82
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1.82
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	1.80
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	1.78
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	1.78
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	1.52

จากตารางที่ 12 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของห้องสมุด
ข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด คือ ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม (2.13)
และข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับแคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
(1.52)

ตารางที่ 13 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER		MIN		ADG (PRE-MIN)
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านการให้บริการ	1.เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	6.63	1.458	5.45	1.299	1.18
	2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	6.61	1.598	5.32	1.414	1.29
	3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	7.01	1.449	5.62	1.444	1.39
	4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	6.78	1.469	5.46	1.428	1.32
	5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	6.65	1.424	5.33	1.324	1.32
	6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่	6.65	1.508	5.29	1.389	1.36
	7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.67	1.482	5.31	1.384	1.36
	8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	6.83	1.509	5.43	1.437	1.40
	9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	6.79	1.460	5.38	1.459	1.41
		รวม	6.73	1.484	5.40	1.398
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	6.56	1.470	5.29	1.379	1.27
	2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	6.72	1.406	5.32	1.401	1.40
	3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	6.68	1.464	5.30	1.366	1.38
	4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.79	1.415	5.30	1.386	1.49
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	6.58	1.417	5.19	1.367	1.39
	6. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	6.68	1.419	5.27	1.297	1.41
	7. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	6.77	1.408	5.22	1.276	1.55
	8. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.72	1.409	5.26	1.390	1.46
		รวม	6.69	1.426	5.27	1.358
ด้านสถานที่	1. การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	6.77	1.423	5.29	1.380	1.48
	2. ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	6.68	1.486	5.27	1.399	1.41
	3. สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	6.95	1.409	5.39	1.295	1.56
	4. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	6.85	1.458	5.31	1.352	1.54
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	6.76	1.461	5.22	1.330	1.54
		รวม	6.80	1.447	5.30	1.351
	รวมทั้งหมด	6.73	1.455	5.33	1.373	1.40

จากตารางที่ 13 แสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็นบวก คือ 1.40 ซึ่งหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวัง เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านสถานที่ มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด (1.50) รองลงมา คือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ (1.42) และด้านการให้บริการ (1.33)

เพื่อให้เห็นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแสดงลำดับโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อยของผู้ใช้ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}
ด้านสถานที่	สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	1.56
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	1.55
ด้านสถานที่	ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	1.54
ด้านสถานที่	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1.54
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริการต้องการ	1.49
ด้านสถานที่	การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	1.48
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้บริการต้องการ	1.46
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้บริการได้	1.41
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1.41
ด้านสถานที่	ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	1.41
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้บริการ	1.40
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ผู้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1.40
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้บริการ	1.39
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	1.39
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้บริการต้องการ	1.38
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่	1.36
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้บริการ	1.36
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของผู้บริการ	1.32
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้บริการ	1.32
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	1.29
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ผู้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	1.27
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	1.18

จากตารางที่ 14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของห้องสมุด
 ข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด คือ สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก (1.56) และ
 ข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ (1.18)

ตารางที่ 15 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความ	PER		DE		SUG (PRE-DE)
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านการ ให้บริการ	1.เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	6.63	1.458	7.25	1.379	-0.62
	2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	6.61	1.598	7.16	1.521	-0.55
	3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	7.01	1.449	7.14	1.471	-0.13
	4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของ ผู้ใช้บริการ	6.78	1.469	7.24	1.508	-0.46
	5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	6.65	1.424	7.11	1.530	-0.46
	6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่	6.65	1.508	7.13	1.446	-0.48
	7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	6.67	1.482	7.14	1.472	-0.47
	8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	6.83	1.509	7.25	1.478	-0.42
	9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	6.79	1.460	7.24	1.472	-0.45
	รวม	6.73	1.484	7.19	1.475	-0.46
ด้านการ ควบคุม สารสนเทศ	1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	6.56	1.470	7.11	1.501	-0.55
	2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วย ตนเอง	6.72	1.406	7.14	1.503	-0.42
	3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ใช้ต้องการ	6.68	1.464	7.22	1.475	-0.54
	4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการ ต้องการ	6.79	1.415	7.17	1.541	-0.38
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	6.58	1.417	7.27	1.503	-0.69
	6. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถ ค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	6.68	1.419	7.17	1.527	-0.49
	7. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการ สามารถค้นหาได้ง่าย	6.77	1.408	7.15	1.557	-0.38
	8. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ ผู้ใช้บริการต้องการ	6.72	1.409	7.18	1.497	-0.46
	รวม	6.69	1.426	7.18	1.513	-0.49

ตารางที่ 15 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้ทั้งหมด (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความ	PER		DE		SUG (PRE-DE)
		\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	
ด้านสถานที่	1. การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	6.77	1.423	7.20	1.494	-0.43
	2. ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	6.68	1.486	7.28	1.504	-0.60
	3. สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	6.95	1.409	7.27	1.558	-0.32
	4. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	6.85	1.458	7.32	1.524	-0.47
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	6.76	1.461	7.35	1.489	-0.59
	รวม	6.80	1.447	7.28	1.514	-0.48
	รวมทั้งหมด	6.73	1.455	7.21	1.498	-0.48

จากตารางที่ 15 แสดงคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับทุกข้อ ซึ่งหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดีแต่ยังไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ด้านการให้บริการ มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด (-0.46) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ (-0.48) และด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.49)

เพื่อให้เห็นการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแสดงลำดับโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงจากมากไปหาน้อยของผู้ใช้ทั้งหมด

ปัจจัย	ข้อความ	\bar{x}
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	-0.13
ด้านสถานที่	สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	-0.32
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศคืออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	-0.38
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	-0.38
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	-0.42
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	-0.42
ด้านสถานที่	การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	-0.43
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	-0.45
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	-0.46
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	-0.46
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	-0.46
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	-0.47
ด้านสถานที่	ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	-0.47
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่	-0.48
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	-0.49
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	-0.54
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	-0.55
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศคืออิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	-0.55
ด้านสถานที่	ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	-0.59
ด้านสถานที่	ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	-0.60
ด้านการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	-0.62
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	-0.69

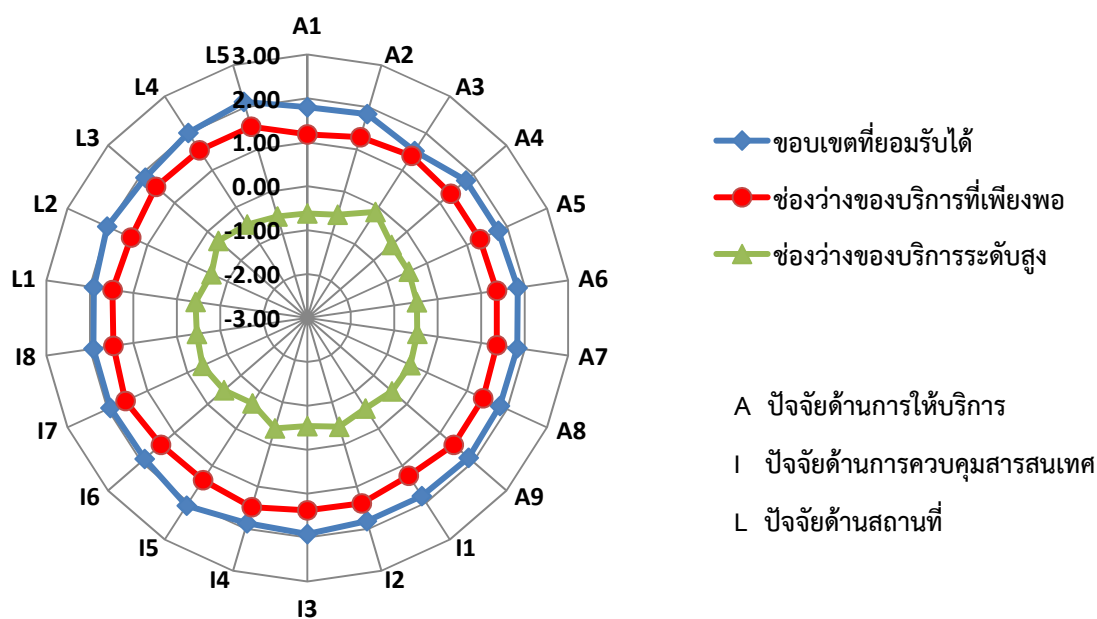
จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของห้องสมุด
ข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
(-0.13) และข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่กว้างที่สุด คือ ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่
ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย (-0.69)

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็นขอบเขตที่ยอมรับได้ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง

ปัจจัย	ข้อความ	ขอบเขตที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	ช่องว่างของบริการระดับสูง
ด้านการให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	1.80	1.18	-0.62
	2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	1.84	1.29	-0.55
	3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	1.52	1.39	-0.13
	4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	1.78	1.32	-0.46
	5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	1.78	1.32	-0.46
	6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการด้วยความสนใจเอาใจใส่	1.84	1.36	-0.48
	7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.83	1.36	-0.47
	8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	1.82	1.40	-0.42
	9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้	1.86	1.41	-0.45
	รวม		1.79	1.33
ด้านการควบคุมสารสนเทศ	1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	1.82	1.27	-0.55
	2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1.82	1.40	-0.42
	3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	1.92	1.38	-0.54
	4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	1.87	1.49	-0.38
	5. ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	2.08	1.39	-0.69
	6. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1.90	1.41	-0.49
	7. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	1.93	1.55	-0.38
	8. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	1.92	1.46	-0.46
รวม		1.91	1.42	-0.49
ด้านสถานที่	1. การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	1.91	1.48	-0.43
	2. ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	2.01	1.41	-0.60
	3. สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	1.88	1.56	-0.32
	4. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าและการค้นคว้าวิจัย	2.01	1.54	-0.47
	5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	2.13	1.54	-0.59
รวม		1.98	1.50	-0.48
รวมทั้งหมด		1.88	1.40	-0.48

จากตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้ง 3 ระดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับในทุกข้อคำถาม

เพื่อให้สามารถมองเห็นผลการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครในแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของกราฟแสดงผลดังภาพประกอบที่ 9



ภาพประกอบที่ 9 แสดงผลการประเมินคุณภาพบริการในแต่ละปัจจัยเป็นรายข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชวมงคลพระนคร

ตารางที่ 18 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชวมงคลพระนคร

ปัจจัย	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ			
1.	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ	82	55.79
2.	ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	25	17.01
3.	เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความสามารถในการให้คำปรึกษา หรือตอบคำถามมากกว่านี้ สามารถค้นหาหนังสือหรือ ตอบสนองผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และต้องมีความรอบคอบ แม่นยำ รวดเร็ว	14	9.52
4.	ควรมีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในเรื่องการ ให้บริการค้นหาฐานข้อมูลเฉพาะทาง โดยเฉพาะงานวิจัย งานสารสนเทศ	10	6.80
5.	อยากให้เปิดบริการวันอาทิตย์ด้วยเพราะบางที่ต้องทำ รายงาน และวันเสาร์-อาทิตย์ควรเปิดมากกว่า 15.00 น. เพราะนักศึกษาปริญญาโทจะมาใช้บริการไม่ทัน	6	4.08
6.	เจ้าหน้าที่ชอบให้ผู้ใช้บริการใช้เครื่องอัตโนมัติซึ่งไม่แนะนำ วิธีการใช้	4	2.72
7.	ควรประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการใช้บริการห้องสมุดในรูปแบบ ต่างๆ เช่น จองหนังสือ การยืมข้ามห้องสมุดสาขา ว่ามี ขั้นตอนการจองอย่างไร รับเล่มได้ที่ไหน ฯลฯ	4	2.72
8.	ควรมีการอบรมการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาใหม่หรือ อบรมการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าวิจัย	2	1.36
รวม		147	100.00

ตารางที่ 18 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการควบคุมสารสนเทศ			
1.	หนังสือที่มีเนื้อหาตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	49	38.89
2.	หนังสือบางเล่มเก่าและล้าสมัย ไม่เหมาะกับการอ้างอิงและศึกษาค้นคว้า	25	19.84
3.	ควรเพิ่มระยะเวลาการให้ยืมหนังสือ สำหรับอาจารย์ 1 เดือน น้อยเกินไปควรจะเป็น 1 ภาคการศึกษา	18	14.28
4.	ในฐานข้อมูลออนไลน์ควรบรรจุงานวิจัยหรือโครงการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีเข้าไว้ด้วย และสามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ต	10	7.94
5.	ควรมีการจัดชั้นตลอดเวลา เพราะบางทีหาหนังสือไม่เจอ	7	5.56
6.	ควรเพิ่มหนังสือ วารสาร นิตยสารต่างประเทศเฉพาะทางด้านต่างๆ เช่น ด้านการออกแบบและตัดเย็บเสื้อผ้า ด้านอุตสาหกรรมสิ่งทอ ด้าน Design /fashion design / product design/ material/textile เป็นต้น	5	3.97
7.	การจัดเรียงหมวดหมู่หนังสือไม่มีคำอธิบายว่าแต่ละหมวดคืออะไร ควรมีคำอธิบายติดไว้หน้าชั้นหนังสือ	4	3.17
8.	การจัดเรียงวิทยานิพนธ์ ควรจัดเรียงเป็นหมวดๆ เช่น บัญชีการเงิน การตลาด ฯลฯ	3	2.38
9.	ควรมี Textbook หรือสื่อวีดิทัศน์พื้นฐานที่เป็นภาษาอังกฤษที่เป็นตำราเกี่ยวกับช่างทุกแขนง พร้อม CD หรือ software ที่เกี่ยวกับวิชาช่างไว้บริการ หรือให้ยืมกลับบ้านได้	3	2.38
10.	ฐานข้อมูลงานวิจัยบางครั้งไม่สามารถสืบค้นจากบ้านได้	2	1.59
รวม		126	100.00

ตารางที่ 18 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลพระนคร (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสถานที่			
1.	สถานที่คับแคบเกินไป ควรขยายพื้นที่ให้เพียงพอต่อจำนวน ผู้ใช้บริการ	79	49.07
2.	ควรมีห้องประชุมกลุ่มย่อยและให้จองล่วงหน้า	55	34.16
3.	ควรจัดให้มีห้องชมวิดิทัศน์(ที่เก็บเสียง) สามารถเข้าชมเป็น กลุ่มย่อยๆหรือยืมกลับบ้านได้	10	6.21
4.	ควรมีเสียงตามสาย คอยตัดเตือนเวลาที่ผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง	10	6.21
5.	สัญญาณ Internet และ wifi หลุดบ่อยมาก บางครั้งการยืม จากเครื่องไม่สมบูรณ์	5	3.11
6.	อยากให้ห้องสมุดเปลี่ยนจากไฟสีส้มเป็นไฟสีขาวที่เหมาะสม สำหรับอ่านหนังสือค่ะ	2	1.24
รวม		161	100.00

จากตารางที่ 18 แสดงข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ (55.79) ด้านการควบคุมสารสนเทศ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุดได้แก่ หนังสือที่มีเนื้อหาตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (38.89) และด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ สถานที่คับแคบเกินไป ควรขยายพื้นที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ (49.07)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+TM สรุปผลตามลำดับ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+TM
2. เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้เครื่องมือ LibQUAL+TM
3. เพื่อทราบข้อเสนอแนะ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม online สอบถามนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2556 โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2556 ถึง 17 กรกฎาคม 2556 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 30 วัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 9 คณะ รวมทั้งสิ้น 13,343 คน แบ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 12,367 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 434 คน และอาจารย์จำนวน 542 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 9 คณะ ได้จากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยเป็นผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และได้ login เข้าสู่ระบบเพื่อทำแบบสอบถาม online เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางการหาขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Yamane, Taro. 1970) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 (หรือระดับความเชื่อมั่น 95%) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 9 คณะจำนวนทั้งสิ้น 390 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาทำแบบสอบถาม online ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 196 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาจำนวน 73 คน และอาจารย์จำนวน 121 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ มีทั้งหมด 4 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด และหน่วยงาน/คณะที่สังกัด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อ ซึ่งได้จัดกลุ่มข้อคำถามอยู่ในปัจจัยคุณภาพห้องสมุด 3 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยด้านการให้บริการ (Affect of Service) จำนวน 9 ข้อ

2.2 ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) จำนวน 8 ข้อ

2.3 ปัจจัยด้านสถานที่ (Library as place) จำนวน 5 ข้อ

โดยแต่ละข้อเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับและระดับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งระดับที่ 1 หมายถึงระดับพึงพอใจน้อยที่สุดหรือต่ำสุด และหมายเลข 9 หมายถึงระดับพึงพอใจมากที่สุดหรือสูงสุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ข้อคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามเผยแพร่บนเว็บไซต์ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และทำหนังสือขอความอนุเคราะห์คณะต่างๆ ช่วยประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ที่เคยใช้บริการห้องสมุดทั้ง 9 คณะ ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ เข้ากรอกแบบสอบถาม online โดยต้อง login เข้าสู่ระบบ กรอกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านซึ่งจะสามารถทำแบบสอบถามได้เพียง 1 ครั้ง ทำให้การกรอกแบบสอบถามไม่มีข้อมูลซ้ำ โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน 2556 ถึง 17 กรกฎาคม 2556 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 30 วัน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 455 คน ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์

ของแต่ละชุด แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผลจำนวนทั้งสิ้น 390 ชุด

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลการประเมินแบบสอบถาม online มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแต่ละชุด แล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครบถ้วนนำมาประมวลผล แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทาง SPSS รุ่น 13.0 ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครใน 3 ระดับ คือ ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง โดยใช้ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. คุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พิจารณาจากช่องว่างและขอบเขตของการยอมรับของห้องสมุดทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ขอบเขตของการยอมรับ พิจารณาจาก ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้กับระดับบริการที่ต้องการ แสดงเป็นรายด้านและรายข้อ โดยถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงดังกล่าว แสดงว่า คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้อยอมรับได้

2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ พิจารณาจาก การนำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

2.2.1 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่มีผลต่างมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่รับได้แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้

2.2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอที่มีผลต่างมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดนั้นควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

2.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง พิจารณาจาก การนำค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่ได้รับจริงลบด้วยค่าเฉลี่ยของระดับบริการที่คาดหวัง โดยมีเกณฑ์ดังนี้

2.3.1 ช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีผลต่างมีค่าเป็นบวก หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับดีเยี่ยม เกินความคาดหวัง

2.3.2 ช่องว่างของบริการระดับสูงที่มีผลต่างมีค่าเป็นลบ หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดี

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านสถานที่ พิจารณาจาก ความถี่ของข้อเสนอแนะแต่ละด้านมาสรุปประเด็น และแจกแจงความถี่

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 63.59 เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 50.26 มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุดคือนานๆครั้ง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 สำหรับหน่วยงาน/คณะที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สังกัดคณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์มากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.44

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มี 3 ระดับ ประกอบด้วยระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ($\bar{x} = 5.40$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 5.27$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้โดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 5.62$) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{x} = 5.19$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 7.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ($\bar{x} = 7.28$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 7.18$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ($\bar{x} = 7.35$) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ ($\bar{x} = 7.11$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 6.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด

($\bar{x} = 6.80$) และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x} = 6.69$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยเรียงลำดับเป็นรายชื่อจากมากไปหาน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 7.01$) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ ($\bar{x} = 6.56$) แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับในทุกข้อคำถาม

3. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วยขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และ ช่องว่างของบริการระดับสูง

3.1 ขอบเขตของการยอมรับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด คือ 1.88 เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านสถานที่ มีขอบเขตการยอมรับกว้างที่สุด (1.98) รองลงมา คือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ (1.91) และด้านการให้บริการ (1.79) เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ พบว่า ทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของห้องสมุดข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด คือ ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม (2.13) และข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับแคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ (1.52)

3.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็นบวก คือ 1.40 เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านสถานที่ มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด (1.50) รองลงมา คือ ด้านการควบคุมสารสนเทศ (1.42) และด้านการให้บริการ (1.33)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของห้องสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด คือ สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก (1.56) และข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ (1.18)

3.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับทุกข้อ เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ด้านการให้บริการ มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด (-0.46) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ (-0.48) และด้านการควบคุมสารสนเทศ (-0.49)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า บริการของห้องสมุดข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ (-0.13) และข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่กว้างที่สุด คือ ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย (-0.69)

3.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็นขอบเขตที่ยอมรับได้ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับในทุกข้อคำถาม

4. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ (55.79) ด้านการควบคุมสารสนเทศ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุดได้แก่ หนังสือที่มีเนื้อหาตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (38.89) และด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ สถานที่คับแคบเกินไป ควรขยายพื้นที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ (49.07)

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+TM ใน 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ และปัจจัยด้านสถานที่สามารถนำมาสรุปผลและได้ ดังนี้

1. ระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด

หมายถึง ความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อบริการของห้องสมุดประกอบด้วย

1.1 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ยังไม่ดี ไม่พึงพอใจ ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ในระดับปานกลาง แต่ยังสามารถยอมรับบริการของห้องสมุดได้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรี ประสบการณ์การใช้ห้องสมุดยังมีน้อยเลยส่งผลให้ความคาดหวังและการ ได้รับความพึงพอใจต่อห้องสมุดอยู่ในระดับไม่สูง ดังที่ Parasuraman, Zeithaml, และ Berry (1991) สุ่มค้น ส่งแสงจันทร์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการ ใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด และปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง หมายความว่า ผู้ใช้บริการยอมรับระดับบริการต่ำสุดในปัจจัยด้านการให้บริการมากกว่าปัจจัยด้าน สถานะที่และด้านการควบคุมสารสนเทศ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอัมรัตน์ อนุวัช (2552), ศรีรัมย์ คู่สู้ (2554) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้อยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้เป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการรู้สึก ยังไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในแง่ความสุภาพเรียบร้อย แต่ก็ยอมรับได้ โดย ให้ความสำคัญต่อบริการของห้องสมุดด้านบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อสภาพจิตใจ และความรู้สึก ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการยังไม่พึงพอใจต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ห้องสมุดมีไว้บริการ เช่น เครื่องสืบค้น, จุดเชื่อมต่อสัญญาณ wifi, จุดปลั๊กเสียบเครื่องคอมพิวเตอร์ พกพา เป็นต้น อาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่สะดวกในการใช้บริการ หรือมีปัญหาในก การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ไม่ดีเท่าที่ควร เกิดความล่าช้า แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในประเด็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนครอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับบริการของห้องสมุดได้แต่ไม่ มากนัก โดยยังเปิดโอกาสให้ห้องสมุดทำการปรับปรุงและพัฒนาบริการของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น หรือ บริการใดที่ดียอยู่แล้วก็ให้รักษามาตรฐานไว้ ไม่ให้ต่ำกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (เกวลี จันทร์ตะมา. 2549)

1.2 ระดับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก หมายความว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังและความต้องการในบริการด้านต่างๆของห้องสมุดในระดับสูง ความคาดหวังและ ความต้องการดังกล่าวผู้ใช้บริการให้น้ำหนักปัจจัยด้านสถานที่มากที่สุด ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ มักจะมีความต้องการในระดับมากในทุกๆด้าน และมักมีความคาดหวังต่อสิ่งต่างๆที่ตนเองต้องการ ค่อนข้างสูง ดังนั้น จึงทำให้มีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี ที่พึงพอใจจากห้องสมุดในระดับมาก

โดยไม่คำนึงถึงสภาพแวดล้อมอื่นๆว่าเป็นเช่นไร และเนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเข้ามาใช้บริการเพื่อสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสำหรับประกอบการเรียน การทำรายงาน ซึ่งต้องใช้เวลาในการใช้ห้องสมุดนาน จึงต้องการสภาพแวดล้อมที่ดีและคาดหวังว่าเมื่อเข้ามาแล้วต้องมีทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการครบถ้วน และตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกวลี จันทร์ตะมา (2549), อัมรัตน์ อนุวัช (2552) และศรีรัมย์ คู้ลู่ (2554) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับการวิจัยของบรรเลง สระมูล (2548) ที่พบว่านักศึกษาไม่ว่าจะศึกษาในชั้นปีใดหรือหลักสูตรใดต่างก็มีความต้องการการใช้ห้องสมุดในทุกๆด้าน ระดับมากทั้งสิ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการต้องการและคาดหวังว่าห้องสมุดจะมีสถานที่หรือห้องเฉพาะสำหรับการศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มไว้ให้บริการ แต่เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทั้ง 4 แห่ง มีสถานที่คับแคบ จึงไม่มีห้องสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มไว้บริการ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดด้านกายภาพที่ต้องปรับปรุงแก้ไขต่อไป และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้ แต่ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าเมื่อซักถามหรือถามคำถามที่สงสัยกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะสามารถให้ความรู้และสามารถตอบปัญหา ข้อซักถามต่างๆได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการมีประสบการณ์และความถนัดในการเข้าใช้บริการน้อย จึงทำให้ไม่คุ้นเคยกับการบริการของห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดว่าต้องมีความรู้และประสบการณ์ สามารถให้คำแนะนำเพื่อให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการยังคาดหวังว่าการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดจากที่บ้านหรือจากที่ทำงาน ควรจะได้รับความสะดวก และสามารถเชื่อมต่อ สืบค้นได้อย่างรวดเร็ว

1.3 ระดับบริการที่ได้รับจริง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก หมายความว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการบริการต่างๆจากห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดสามารถจัดบริการได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ผู้ใช้บริการให้น้ำหนักปัจจัยด้านสถานที่มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะห้องสมุดมีการจัดภูมิทัศน์ที่ดี มีการประดับตกแต่งสถานที่ไว้อย่างสวยงาม มีการจัดป้ายแนะนำการใช้บริการห้องสมุด มีมุมแนะนำหนังสือใหม่ มีโต๊ะ เก้าอี้ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ฯลฯ และสถานที่ตั้งของห้องสมุดทั้ง 4 แห่งอยู่ใจกลางเมือง สามารถเดินทางมาห้องสมุดได้อย่างสะดวก สบาย สอดคล้อง

กับผลงานวิจัยของศรีธรรม์ คู้ลู่ (2554) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผลการวิจัยพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุขต่อผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดด้วยความสุภาพเรียบร้อย ทำให้รู้สึกอยากมาใช้บริการอีก นอกจากนี้ ผลการวิจัยในระดับบริการที่ได้รับจริงในข้อนี้ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับระดับบริการขั้นต่ำที่ยอมรับได้ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดเช่นกัน

1.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็นระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริง

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 ระดับมาเปรียบเทียบกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับในทุกข้อคำถาม ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้ใช้บริการมักมีความต้องการและความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของแม็คเนลและกีเซค (McNeil and Giesecke. 2002), นฤตย์ นิมสมบุญและฮารุกิ นางาตะ (2546), ศรีธรรม์ คู้ลู่ (2554)

2. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ประกอบด้วยขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และ ช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการทั้งหมด

2.1 ขอบเขตของการยอมรับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น หมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับที่ผู้ใช้ยอมรับได้ ดังที่ฮิลล์ (Hill. 2000 อ้างถึง เกวลี จันท์ตะมา. 2549) กล่าวว่า ขอบเขตของการยอมรับเป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย เนื่องจากธรรมชาติของผู้ใช้บริการห้องสมุดสามารถยอมรับคุณภาพบริการของห้องสมุดในระดับต่ำสุดและอดทนที่จะรอบริการของห้องสมุดที่ต้องการหรือที่คาดหวังได้ จะสังเกตได้ว่า ขอบเขตของการยอมรับโดยรวมนั้นไม่กว้างนัก (1.88) เมื่อเทียบกับระดับ 1-9 แสดงว่าผู้ใช้บริการยังไม่สามารถเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นได้มากนัก สอดคล้องกับผลวิจัยของเกวลี จันท์ตะมา (2549), รัตนะ อินจ้อย (2551) และศรีธรรม์ คู้ลู่ (2554) ที่ว่าทุกข้อในทุกปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตการยอมรับทั้งสิ้น

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด และข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับกว้างที่สุด คือ ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ห้องสมุดดำเนินการปรับปรุงแก้ไขด้าน

สถานที่เป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะห้องสมุดควรจัดสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม และข้อที่มีขอบเขตของการยอมรับแคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าถึงแม้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่เพียงพอไม่ถึงระดับความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการ ดังนั้น ห้องสมุดต้องให้ความสนใจ เอาใจใส่ในเรื่องนี้ เพราะเป็นสัญญาณเตือนให้ห้องสมุดได้ทราบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

2.2 ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการทั้งหมดในภาพรวมมีค่าเป็นบวก ซึ่งหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือใกล้เคียงคาดหวังไว้ ดังจะเห็นได้จาก ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับสูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ในทุกข้อและทุกปัจจัย ดังนั้น ช่องว่างที่เกิดขึ้นจึงเป็นช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก ลักษณะของช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี จันทร์ตะมา (2549), รัตนะ อินจ้อย (2551) และศรีรัมย์ คู่สู้ (2554) ที่ว่าช่องว่างของบริการที่เพียงพอมีค่าเป็นบวกและค่อนข้างแคบ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด และข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอกว้างที่สุด คือ สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก นั้นเป็นเพราะสถานที่ตั้งของห้องสมุดทั้ง 4 แห่งอยู่ใจกลางเมือง สามารถเดินทางมาห้องสมุดได้อย่างสะดวก สบาย และข้อที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ แสดงว่า ห้องสมุดต้องให้ความสนใจใส่ใจต่อเรื่องความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษ เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดว่าต้องน่าเชื่อถือ

2.3 ช่องว่างของบริการระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับทุกข้อ โดยมีค่าเป็นลบ (-0.48) เมื่อพิจารณาค่าที่ได้ซึ่งเรียกว่า ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ ซึ่งเป็นช่องว่างที่แคบ ดังนั้น คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในเกณฑ์ดีและเกือบถึงระดับบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับ โดยเบลลันตี และคนอื่นๆ (Bellanti, et al. 2004 อ้างถึงศรีรัมย์ คู่สู้. 2554) ได้อธิบายว่า ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบยิ่งแคบเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เพราะระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับระดับบริการที่ที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการ

พัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเกวลี จันทร์ตะมา (2549) และศรีรัมย์ คู้ลู่ (2554) ที่ว่าช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการ มีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด ในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่า หากห้องสมุดพัฒนา ปรับปรุงเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น ผู้ใช้บริการก็จะรู้สึกพึงพอใจและตรงกับที่คาดหวัง และข้อที่มีช่องว่างของบริการระดับสูงกว้างที่สุด ได้แก่ ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย แสดงว่า ห้องสมุดต้องปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ทันสมัยมากขึ้นเพื่อผู้ใช้บริการจะได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็นขอบเขตที่ยอมรับได้ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของทั้ง 3 ระดับมาเปรียบเทียบกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พบว่า ระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้สูงกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับในทุกข้อคำถาม สอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี จันทร์ตะมา (2549) อัมรัตน์ อนวัช (2552) และศรีรัมย์ คู้ลู่ (2554)

3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ ให้เพียงพอต่อการให้บริการ (55.79) แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านการให้บริการของห้องสมุดเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจำนวนเจ้าหน้าที่ต้องเพียงพอ ต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำเคอร์เตอร์บริการตลอดเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านต่างๆ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่า ด้านการให้บริการมีช่องว่างของบริการระดับสูงที่แคบที่สุด หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่พึงประสงค์

ด้านการควบคุมสารสนเทศ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุดได้แก่ หนังสือที่มีเนื้อหาตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ (38.89) แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการต้องการหนังสือที่มีเนื้อหาตรงกับสาขาวิชาของตนเองให้มากที่สุด แต่เนื่องจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเปิดสอนสาขาใหม่เพิ่มมากขึ้น ทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ทำให้จำนวนนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นไปได้ที่การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ครอบคลุมเพียงพอ ซึ่งไม่มีห้องสมุดใดที่จะสามารถให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนสมบูรณ์

และตรงกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด (ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2548 อ้างถึงรัตนะ อินจ้อย. 2551) แต่ทั้งนี้ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้พยายามหาแนวทางการแก้ไขโดยคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศใหม่ให้ตรงสาขามากขึ้น ผู้ใช้บริการสามารถเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดซื้อผ่านทางเว็บไซต์ระบบแนะนำหนังสือซึ่งจะตรงกับความต้องการและมีเนื้อหาตรงกับสาขาวิชาที่เปิดสอนโดยตรง

ด้านสถานที่ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ สถานที่คับแคบเกินไป ควรขยายพื้นที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ (49.07) แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวาง ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ แต่เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทั้ง 4 สาขา เป็นห้องสมุดซึ่งตั้งอยู่อาคารเรียน ไม่มีอาคารเป็นของตนเอง ห้องสมุดจึงมีขนาดเล็ก ดังนั้น ข้อจำกัดนี้เป็นข้อจำกัดด้านกายภาพซึ่งห้องสมุดต้องหาแนวทางการแก้ไขต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินคุณภาพบริการด้านอื่นๆ เช่น งานบริการยืมคืน งานวารสาร และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ทราบคุณภาพบริการที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละบริการ สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการได้ตรงจุด
2. ควรทำวิจัยการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดในประเทศไทยโดยใช้แนวทางของ LibQUAL+TM เพื่อสร้างคะแนนเกณฑ์ปกติ สำหรับใช้ในประเทศไทย เพื่อใช้เปรียบเทียบคุณภาพบริการของห้องสมุดว่าอยู่ในระดับใดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยกลางของห้องสมุดแต่ละแห่งในประเทศไทย

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยา สร้อยสิงห์. 2548. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการรับรู้คุณภาพบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. ชลบุรี: วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีวิจัยการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกวลี จันทร์ตะมา. 2549. การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: ปรินญาณินพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกรียงไกร พราวศรี และคณะ. 2544. การจัดระบบสารสนเทศในการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.
- ชุตินันท์ บุญปาน. 2546. การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จรัส อติวิทยากรณ์. 2550. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2540. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินดารัตน์ เบอรพันธุ์. 2543. คุณภาพในงานบริการสารสนเทศ. วารสารบรรณารักษศาสตร์. 20,1 (ม.ค. 2543) : 23-50.
- ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2537. บริการสารสนเทศ. ปทุมธานี: สาขาวิชาสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐพงษ์. 2549. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์; และคนอื่นๆ. 2547. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. อินฟอร์เมชัน. (กรกฎาคม-ธันวาคม) 11(2): 28-36.
- ณัชชา พุทธิธรรม. 2545. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

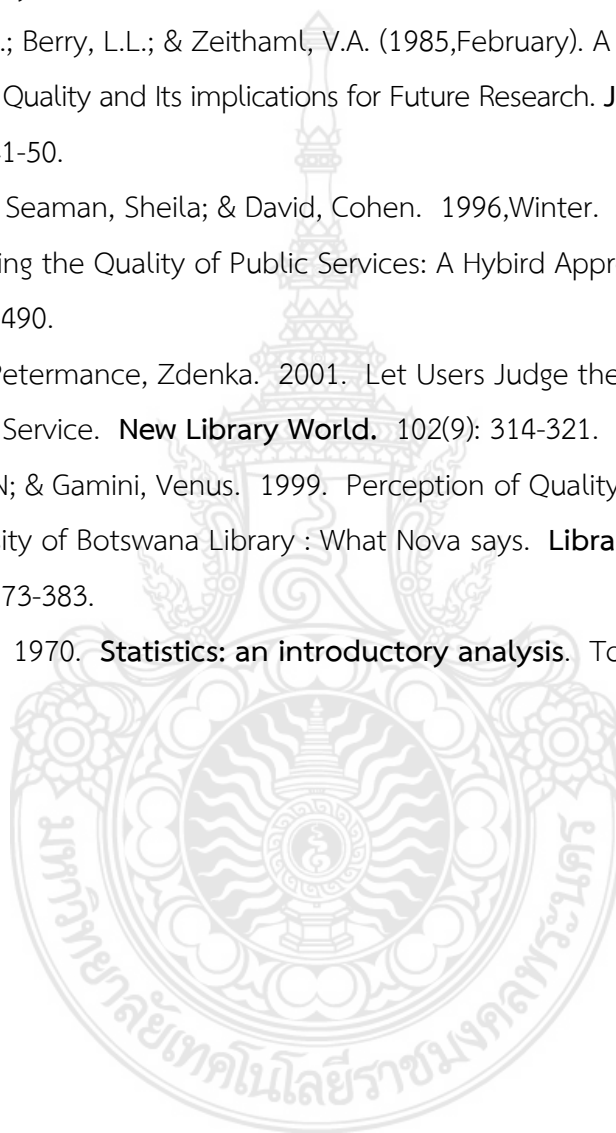
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542. โมเดลลิสรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นฤตย์ นิ่มสมบูรณ์ และฮารุกิ นางาตะ. 2546. การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารห้องสมุด. 47,4 (ตุลาคม-ธันวาคม 2546): 21-45.
- นฤมล พุกขศิลป์. 2546. การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาและ ศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต. ปรินูญานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นายิกา เต็ดขุนทด. 2555. ห้องสมุดกับการประกันคุณภาพ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/47669> (11 ธันวาคม 2555).
- นิวัตร จารวาระกุล. 2555. ผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการประจำปี 2554-2555 ตาม ตัวชี้วัด 9 กลยุทธ์ 52 มาตรการ (อ.มท.พระนคร). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://arit.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2012/09/4.-Strategic-Management-Report1.pdf> (20 กันยายน 2556).
- บรรเลง สระมูล. (2548). การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์กลาง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. กรุงเทพฯ: ปรินูญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2541. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม: ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. 2536. บริการสารนิเทศ : สมองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ. การประเมิน บริการสารนิเทศ. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. 2544. คุณภาพบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ. 19,1 (มกราคม-มิถุนายน 2544)
- พรวิฑู โคว์ควาภรณ์. 2543. การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่าง ความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสิทธิ์. 2535. การประเมินประสิทธิภาพการบริการห้องสมุด. วารสารวิทยาการจัดการ. 14,1 (มิถุนายน 2535).
- พิมล เมฆสวัสดิ์. 2550. การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ภัคภิญญา สว่างวงศ์. (2551). **การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน**. ปรินญานินพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มนัส สังข์คร. 2546. **ความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. ปรินญานินพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาดูใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ. 2555. **LibQUAL+™ Balanced Scorecard, Benchmarking** กับการประกันคุณภาพห้องสมุด. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.car.chula.ac.th/qa-web/documents/libqual.pdf>. (5 พฤศจิกายน 2555)
- รัตนะ อินจ้อย. 2551. **การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ โดยใช้ LibQUAL+™**. ขอนแก่น: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2556. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 4 ธันวาคม 2554**. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ. 2543. **การจัดและบริหารงานห้องสมุด**. กรุงเทพฯ: ศิลปบรรณาคาร.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2543. **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริเพ็ญ เดโชสว่าง. 2552. **การประเมินคุณภาพบริการกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยใช้ดัชนีคุณภาพ LibQUAL+™**. เชียงใหม่ : การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และเซเท็กซ์จำกัด
- ศรัทธมัย คู่สู้. 2554. **การใช้ LibQUAL+™ ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดต่างค์มงคลสุข คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธวิบูลย์ชัย. 2549. **ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. 2542. **การพัฒนาคุณภาพของห้องสมุด**. สารนิเทศ. 6,1 (มกราคม-มิถุนายน) : 13-40.
- สุชาดา กิระนันท์. 2541. **เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุทธิลักษณ์ พัดเพ็งและรัตดา อุ๋นจันที. 2551. การประเมินคุณภาพบริการ ห้องสมุดคณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. **วารสารวิทยบริการ**. ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2551 : 1-12.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2547. LibQUAL+TM ดัชนีแห่งคุณภาพ. **ห้องสมุด**. 48,3 (กรกฎาคม-กันยายน) : 1-15.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ และ เพชรรัตน์ มีสมบูรณ์พูนสุข. 2550. **ความคิดเห็นของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การตลาดบริการในห้องสมุด**. **วารสารสังคมศาสตร์ มศว.** (2550) : 71-80 .
- สุวรรณ อภัยวงศ์. 2543. **การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด**. มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- อัญญา แสงกระจ่าง. 2535. การประเมินบริการของห้องสมุด. **ข.บ.อ.สาร**. 12,3 (กันยายน-ธันวาคม) : 1-18.
- อัมรัตน์ อนวัช. 2552. **การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ LibQUAL+TM**. กรุงเทพฯ: รายงานการวิจัย สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Altman, E.; & Hernon, P. (1998). Service Quality and Customer Satisfaction Do Matter. **American Libraries**. 29(7).
- Association of Research Libraries / Texas A&M University. 2008. **LibQUAL+TM 2008**. [On-Line]. Available: http://www.libqual.org/documents/admin/ARL_Notebook_2008.pdf
- Bellanti, Robert, et al. 2004. UCLA Library-2003 LibQUAL+ Results Report-2-5-2004. [On-Line]. Available: http://wwwstage.library.ucla.edu/libqual/pdf/LibQualReportFINAL_1.pdf [2013, January 5]
- Berry L.L, Zeithaml, V.A, Parasuraman, A. 1990. Five imperatives for improving service quality. **Sloan Management Review**. 31(4) : 29-38.
- _____. 1993. "Ten Lessons for Improving Service Quality". **Marketing Science Institute**. May 1993, Report No. 93-104.
- CIS 105 -- **Survey of Computer Information Systems**. (n.d.). Essential Concepts and Terminology – Study Unit 13. [On-Line]. Available: http://www.jqjacobs.net/edu/cis105_archive_2003/concepts/CIS105_concepts_13.html. [2012, December 6].


- Coleman, Vicki; et al. 1997, May. Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality. **College & Research Libraries**. 58(3): 237-251.
- Cullen, Rowena. 2001, Spring. Perspectives on User Satisfaction Surveys. **Library Trends**. 49(4)
- Davis, M. and Kyrillidou, M. 2009. **LibQUAL+ : Charting library service quality : Procedures manual**. [On-Line]. Available: <http://www.libqual.org/Manual/index.cfm>. [2013, January 5]
- Driscoll, M. 1997, April. Defining Internet-Based and Web-Based Training. **Performance Improvement**. 36(4): 5-9.
- FAO Corporate Document Repository. 1998. Information system. **Guidelines for the Routine Collection of Capture Fishery Data**. Annex 5 Glossary. [On-Line]. Available: <http://www.fao.org/docrep/003/x2465e/x2465e00.htm>. [2013, September 20]
- Gronroos, C. 1990. **Service Management and Marketing-Managing the Moments of Truth in Service Competition**. Massachusetts : Maxwell MacMillan.
- Hernon, P., Nitecki, D. A., & Altman, E. 1999. Service quality and customer satisfaction: An assessment and future directions. **Journal of Academic Librarianship**, 25, 9-17.
- Hill, D. J. 2000. **Customer expectation of services**. [On-Line]. Available: <http://bradley.bradley.edu/~donna/mtg-410.01/chap03/sld001.htm>. [2013, January 5]
- Information system**. 2013. [On-Line]. Available: http://en.wikipedia.org/wiki/Information_system. [2013, September 20]
- Kotler, Philip. 2000. **Marketing Management**. 10th ed. New Jersey:Prentice-Hall Inc. Levesque.
- Lancaster, F. W. 1993. **If You Want to Evaluate Your Library**. Champaign: University of Illinois, Graduate School of Library and Information Science.
- Laudon, K.C. & Laudon, J. P. 2001. **Essentials of management information systems : Organization and technology in the enterprise**. 4th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- McNeil, Beth and Giesecke, John. 2002. Using LibQUAL+™ to improve services to library constituents: a preliminary report on the university of Nebraska-Lincoln experience. **Performance Measurement and Metrics**. 3(2): 96-99
- Nitecki, Danuta A., Hernon, Petter. 2000. Measuring Service Quality at Yale University's Libraries. **Journal of Academic Librarianship**. 26(4): 259-273
- Parasuraman, A.; Berry, L.L.; & Zeithaml, V.A. (1985, February). A Conceptual model of Service Quality and Its implications for Future Research. **Journal of Marketing**. 49(4): 41-50.
- Seay, Thomas; Seaman, Sheila; & David, Cohen. 1996, Winter. Measuring and Improving the Quality of Public Services: A Hybrid Approach. **Library Trends**. 44:464-490.
- Snoj, Boris; & Petermance, Zdenka. 2001. Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service. **New Library World**. 102(9): 314-321.
- Thapisa, A. P. N; & Gamini, Venus. 1999. Perception of Quality Service at the University of Botswana Library : What Nova says. **Library Management**. 20(7): 373-383.
- Yamane, Taro. 1970. **Statistics: an introductory analysis**. Tokyo: John Weatherhill.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

เนื้อหาแบบสอบถามความคิดเห็นผู้ใช้บริการห้องสมุด

แบบสอบถามโครงการวิจัย

เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+™

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ขอความกรุณาท่านตอบคำถามตรงตามความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการเข้าใช้บริการห้องสมุด เพื่อจะเป็นข้อมูลในการวิจัย เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+™ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุดในด้านต่างๆต่อไป คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

อธิบายศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ หมายถึง ระดับคุณภาพของการบริการห้องสมุดที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ให้บริการสามารถยอมรับได้
2. ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายถึง ระดับคุณภาพของบริการห้องสมุดที่ดีที่สุดที่ผู้ให้บริการต้องการได้รับและคาดหวังว่าห้องสมุดสามารถให้บริการได้
3. ระดับบริการที่ได้รับจริง หมายถึง ระดับคุณภาพของบริการห้องสมุดที่ผู้ให้บริการได้รับตามสภาพความเป็นจริงจากการติดต่อขอใช้บริการ ที่มองเห็นและรู้สึกได้
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเช่น บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ยืมคืน เป็นต้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด

นักศึกษาปริญญาตรี

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา

อาจารย์

3. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด

ทุกวัน

สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง

สัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง

นานๆครั้ง

4. หน่วยงาน/คณะที่สังกัด

ศิลปศาสตร์

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

บริหารธุรกิจ

วิศวกรรมศาสตร์

ครุศาสตร์อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น

เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

สถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดที่ท่านต้องการได้รับ โดย
วงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

ด้านการให้บริการ (Affect of Service)	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้									ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ									ระดับบริการที่ได้รับจริง									ไม่ออกความคิดเห็น
	ต่ำ								สูง	ต่ำ								สูง	ต่ำ								สูง	
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A

จากตารางข้างต้นมีความหมาย ดังนี้

- ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับ 5 หมายความว่า ระดับคุณภาพของการบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับได้ในเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการยอมรับได้ในระดับปานกลาง
- ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ อยู่ในระดับ 3 หมายความว่า ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับในเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือผู้ใช้บริการคาดหวังในระดับค่อนข้างต่ำ
- ระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับ 8 หมายความว่า ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการได้รับจริงในระดับค่อนข้างสูง

ข้อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้									ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ									ระดับบริการที่ได้รับจริง									ไม่ออกความคิดเห็น
	ต่ำ								สูง	ต่ำ								สูง	ต่ำ								สูง	
ด้านการให้บริการ (Affect of Service)																												
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเอาใจใส่ ให้ความสนใจกับผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

ข้อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้									ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ									ระดับบริการที่ได้รับจริง									ไม่ออก ความคิดเห็น
	ต่ำ			สูง			ต่ำ			สูง			ต่ำ			สูง			N/A									
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการตอบ ข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
6. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับผู้ใช้บริการ ด้วยความสนใจเอาใจใส่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
7. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
8. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดเต็มใจให้ความ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
9. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถแก้ไขปัญหา ของผู้ใช้บริการได้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)																												
1. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด จากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2. ผู้ใช้บริการสามารถใช้เว็บไซต์ห้องสมุด ค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

ข้อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้									ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ									ระดับบริการที่ได้รับจริง									ไม่ออก ความคิดเห็น
	ต่ำ						สูง			ต่ำ						สูง			ต่ำ						สูง			N/A
5. ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
6. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
7. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
8. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
ด้านสถานที่ (Library as place)																												
1. การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2. ห้องสมุดมีความเงียบสงบและมีความเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
3. สถานที่ตั้งเดินทางไปใช้บริการสะดวก	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
4. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านในการให้บริการด้านต่างๆของห้องสมุดที่ควรปรับปรุง

ด้านการให้บริการ

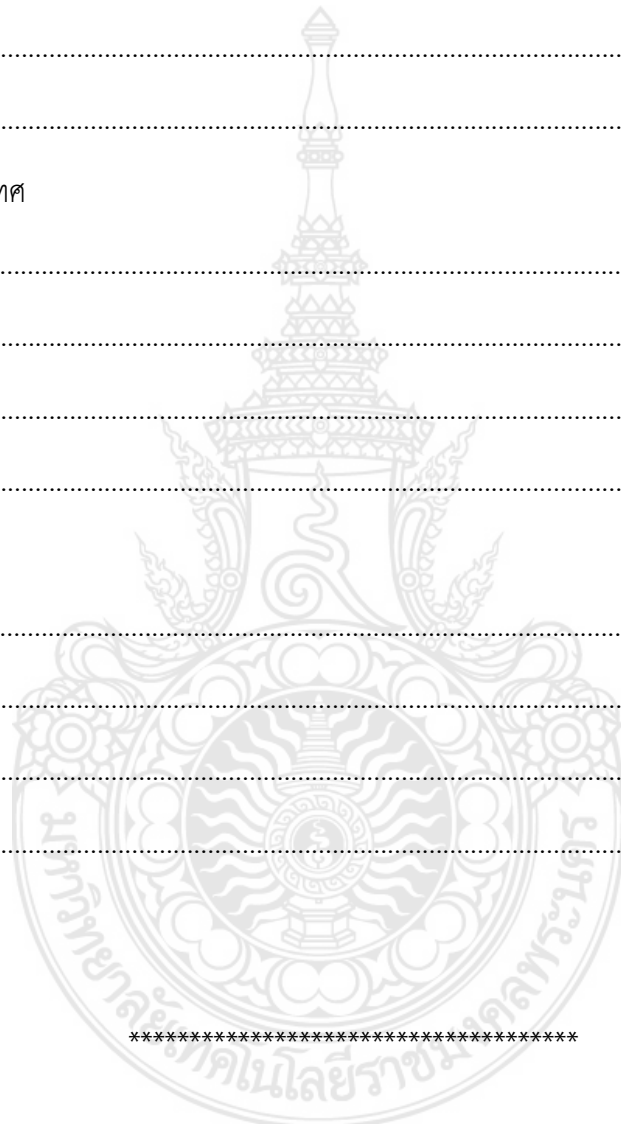
.....
.....
.....
.....

ด้านการความคุมสารสนเทศ

.....
.....
.....
.....

ด้านสถานที่

.....
.....
.....
.....




ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

กลุ่มวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

0-2282-9009-15 ต่อ 6797



ภาคผนวก ข

ตัวอย่างหน้าจอแบบสอบถามระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของ
ห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

แบบสอบถามระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผลคุณภาพการบริการของห้องสมุดอัตโนมัติ LIBQUAL+TM - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

http://libqa.hnu.ac.th/libqual710-assessment

File Edit View Favorites Tools Help

X Convert Select

Favorites Suggested Sites Free Hotal Bing™ Traffic

แบบสอบถามระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผลคุณภาพการ...

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกรายการที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- เพศ ชาย หญิง
- สถานภาพของผู้ใช้บริการห้องสมุด นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์
- ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ทุกวัน สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง นานๆ ครั้ง
- หน่วยงาน/คณะที่สังกัด



แบบสอบถามระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผลคุณภาพการบริการของห้องสมุดอัตโนมัติ LIBQUAL+TM - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

http://libqa.hnu.ac.th/libqual710-assessment

File Edit View Favorites Tools Help

X Convert Select

Favorites Suggested Sites Free Hotal Bing™ Traffic

แบบสอบถามระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผลคุณภาพการ...

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดที่ท่านต้องการได้รับ โดยเลือกตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 (คลิกเพื่อดูตัวอย่าง)

ข้อความถาม	ระดับบริการสูงสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ไม่ออกความเห็น
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
ด้านการให้บริการ (Affect of Service)							
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>

จากตารางข้างต้นมีความหมาย ดังนี้

- ระดับบริการสูงสุดที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับ > หมายถึงว่า ระดับคุณภาพของการบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับได้ในเรื่องเจ้าหน้าที่ **ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการยอมรับได้ในระดับปานกลาง**
- ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ อยู่ในระดับ 3 หมายถึงว่า **ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับในเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือผู้ใช้บริการคาดหวังในระดับค่อนข้างต่ำ**
- ระดับบริการที่ได้รับจริง อยู่ในระดับ 8 หมายถึงว่า **ระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงในเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือผู้ใช้บริการได้รับในระดับค่อนข้างสูง**

ข้อความถาม	ระดับบริการ สูงสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ไม่ออกความเห็น
	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	ต่ำ	สูง	
ด้านการให้บริการ (Affect of Service)							
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความน่าเชื่อถือ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดพยายามใจใส่ ให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสะอาด เพื่อผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ในการแนะนำการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		1 2 3 4 5 6 7 8 9		<input type="checkbox"/>

แบบสอบถามระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM - Internet Explorer, optimized for Bing and MSN

http://lbapp.mulp.ac.th/libqual/?do=assessment

File Edit View Favorites Tools Help

Convert Screenshot

Favorites Suggested Sites Free Hitmail Ring™ Traffic

แบบสอบถามระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการ...

ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control)				
1. ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดทั้งที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
2. ผู้ให้บริการสามารถอธิบายข้อสงสัยของสมุดค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่ผู้ใช้ต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
5. ห้องสมุดมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
6. ห้องสมุดมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้ง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
7. ห้องสมุดจัดทรัพยากรสารสนเทศเป็นระเบียบ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาได้ง่าย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
8. ห้องสมุดมีวารสารทั้งที่อุปโลกพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
ด้านสถานที่ (Library as place)				
1. การจัดสถานที่ห้องสมุดดึงดูดให้อยากใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
2. ห้องสมุดมีมุมเงียบสงบและมีมุมเป็นส่วนตัวสำหรับการศึกษาค้นคว้า	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
3. สถานที่ตั้งเดินทางไปถึงใช้บริการสะดวก	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
4. ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้และการค้นคว้าวิจัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>
5. ห้องสมุดมีสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	<input type="checkbox"/>




ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

นักศึกษาคณะ...

นักศึกษาคณะ...

ด้านสถานที่

จาวีร์ชวลิต้า ขอนกัณ | วันที่ 4 20 00 56 - H... | Microsoft Excel - จอ... | แอปพลิเคชัน...



ภาคผนวก ค

บันทึกขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการห้องสมุดตอบแบบสอบถาม online



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

โทร.๐-๒๒๘๒-๙๐๐๙ ต่อ ๖๗๙๙ โทรสาร.๐-๒๒๘๐-๗๙๑๙

ที่ ศธ ๐๕๘๑.๑๒/ ๕๔๕

วันที่ ๕๐ มิถุนายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาและคณาจารย์ตอบแบบสอบถาม เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด โดยใช้ LibQUAL+™

เรียน คณบดีทุกคณะในสังกัด

ตามที่มหาวิทยาลัยได้รับอนุมัติโครงการวิจัยเรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยใช้ LibQUAL+™” โดยใช้งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๖ นั้น

ในการนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ขอบความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและคณาจารย์ในสังกัดตอบแบบสอบถาม เรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด โดยใช้ LibQUAL+™ ผ่านทางเว็บไซต์ห้องสมุด <http://libapp.rmutp.ac.th/libqual> เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จักขอบคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิวัตร จารุวาระกุล)

ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย 60 %

ชื่อ นางสาวธาร สุเมธอธิตม
 วันเดือนปีเกิด 7 มีนาคม 2515
 สถานที่เกิด จังหวัดนครราชสีมา
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 99/204 หมู่บ้านพฤษภาวิไล 22 พระราม 5-2 ต.บางไผ่ อ.เมือง จ.นนทบุรี
 11000
 ตำแหน่งปัจจุบัน บรรณารักษ์ชำนาญการ
 สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 โทร. 0-2282-9009 ต่อ 6797 โทรสาร. 0-2281-0622
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saitarn.s@rmutp.ac.th, saitarn_72@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ปริญญาตรี คบ. (เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา)
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ประวัติผู้ร่วมวิจัย

ผู้ร่วมวิจัยคนที่ 1 30 %

ชื่อ นางสาวโสภา ไทยลา
ตำแหน่งปัจจุบัน บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
โทร. 0-2282-9009 ต่อ 6798 โทรสาร. 0-2281-0622
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ tu_alek_01@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี ศศบ. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ผู้ร่วมวิจัยคนที่ 2 10 %

ชื่อ นางบัวระภา กลยนิย
ตำแหน่งปัจจุบัน บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
โทร. 0-2282-9009 ต่อ 6798 โทรสาร. 0-2281-0622
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ buarapha_k@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี คบ. (บรรณารักษศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา